



**Allegato n.1) alla delibera n 188 del 11/09/2008**

## **REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA**

**Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer**

***Ufficio Relazioni con il Pubblico***

# **REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA**

## **TITOLO I - PRESENTAZIONE DI RECLAMI**

### **ART.1 - Finalità della pubblica tutela**

1. L'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer (di seguito Azienda) si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei suoi servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art.2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché ai contenuti della Carta dei diritti e dei doveri dei Cittadini, adottata d'intesa con le organizzazioni dei cittadini accreditate presso l'Azienda.

2. L'Azienda riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni ai quali il presente Regolamento riconosce il diritto di tutela attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la Commissione Mista Conciliativa e il Difensore Civico Regionale, secondo le modalità specificate dal presente Regolamento.

3. I reclami sono utilizzati dall'Azienda sia come segnalazioni di disservizi sia come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e/o la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale Assicurazione di qualità e Accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'azienda stessa.

### **ART.2 - Presupposti per la richiesta di intervento**

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

### **ART.3 - Titolari del diritto di tutela**

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'Azienda. Il reclamo a può essere inoltrato direttamente dall'interessato, (nel caso di minori, da chi ne ha la potestà genitoriale) o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Qualora il reclamo sia presentato per il tramite di una associazione di volontariato o tutela, l'Azienda deve contestualmente acquisire da quest'ultima formale dichiarazione di essere stata autorizzata dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano e di essere stata autorizzata a ricevere, per conoscenza, copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso.

Qualora il soggetto che presenta il reclamo sia diverso dall'interessato (o da chi ne ha la potestà genitoriale) deve essere contestualmente acquisita formale dichiarazione di essere stato autorizzato dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano e di essere stato autorizzato a ricevere, per conoscenza, copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso; nel caso in cui tale dichiarazione non venga rilasciata, non verrà attivata alcuna procedura ed il caso sarà archiviato.

2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di reclami:

- a) quando è stata negata o limitata - da parte dell'Azienda, dai professionisti convenzionati con l'Azienda o dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda - la fruibilità delle prestazioni in maniera illegittima, ai sensi dell'art. 2;

b) quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.

3. Il reclamo consiste in una segnalazione formale di disservizio, sottoscritta e indicante i recapiti dell'esponente, che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda.

4. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa e non ne interrompe i termini.

5. I reclami vengono registrati dall'azienda secondo la classificazione definita con Delibera G.R.T. n. 1366/2003 e n.10/2006.

#### **ART.4 - Modalità**

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art.3, esercitano il proprio diritto con:
  - a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica all'Azienda o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
    - o qualora una struttura organizzativa aziendale, diversa dall'URP, riceva un reclamo lo inoltrerà all'URP;
    - o qualora il reclamo pervenga dagli Uffici del Difensore Civico della Regione, l'URP si attiverà al ricevimento dello stesso, fatti salvi i poteri di cui alla L.R. 4/94 e all'art. 56 del Nuovo Statuto della Regione Toscana;
  - b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e successiva sottoscrizione.

2. I casi segnalati all'URP, gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami, ma come "prese in carico".

3. I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza, in raccordo con la struttura aziendale della qualità.

#### **ART.5 - Tempi di presentazione**

1. I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'Azienda può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

### **TITOLO II - PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI**

#### **ART.6 - Adempimenti preliminari**

1. L'URP riceve i reclami e provvede a:
  - a) confermare l'avvenuto ricevimento del reclamo e di avvio della procedura, entro 10 gg dal ricevimento dello stesso, ai sensi dell'art 7 della L. 241/90; nella lettera di conferma l'utente dovrà essere informato, secondo le modalità previste dalla delibera GRT 1214 del 29.1.04, sull'uso dei suoi dati all'interno della procedura di gestione del reclamo, ai sensi dell'art 13 del D.Lgs 196/2003;
  - b) dare sollecita risposta all'utente, su delega della Direzione Aziendale, per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione; L'URP interpella comunque gli uffici, le UU.OO o Strutture interessate;
  - c) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado l'URP di dare una risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo o di proporre alla Direzione Aziendale la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo;

- d) individuare i reclami attinenti la materia tecnico-professionale e trasmetterli agli uffici competenti come specificato nell'art. 9;
- e) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Affari Legali;
- f) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;
- g) attivare, fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto, procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, anche promovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri informali fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

2. Nell'espletamento delle procedure, di cui ai punti precedenti, è assicurato il raccordo con la Direzione Aziendale.

3. Le procedure di cui sopra si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale o altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela.

4. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento.

5. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni di competenza.

#### **ART. 7 - Attività istruttoria**

1. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può:

- a) acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza i limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- b) richiedere relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- c) accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
- d) per quanto riguarda i reclami tecnico-professionali, si rimanda all'art. 9.

#### **ART. 8 - Risposta all'utente**

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:

- a) necessità motivate di ulteriori accertamenti;
- b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte.

3. La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva, di norma entro i successivi 30 giorni.

4. Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette la questione, con adeguata motivazione, all'esame della Commissione Mista Conciliativa.

5. Trascorsi i termini, disposti ai sensi dei precedenti commi per la risposta da parte dell'URP, la competenza a decidere sui fatti segnalati passa alla Commissione Mista Conciliativa, previa valutazione dell'URP.

6. La risposta è inviata, oltre che al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore, anche ai responsabili delle Strutture Organizzative aziendali coinvolte nel reclamo.

7. Nella suddetta risposta deve essere indicata la possibilità di ricorrere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, ad un riesame della Commissione Mista Conciliativa che verrà attivata tramite l'URP stesso.

## **ART. 9 - Reclami tecnico-professionali**

1. Le tipologie di reclamo tecnico-professionale sono le seguenti:

- a) reclamo tecnico professionale senza richiesta di risarcimento, con riserva o con esplicita richiesta di risarcimento
- b) reclamo misto, senza richiesta di risarcimento, con riserva o con esplicita richiesta di risarcimento, in cui, oltre ad aspetti tecnico-professionali, sono presenti aspetti organizzativo-relazionali.

2. L'URP, espletata l'attività istruttoria, propone alla Direzione Aziendale la risposta definitiva da inviare all'utente, autore del reclamo; nella risposta dovrà essere indicata la possibilità di ricorrere per un riesame alla Commissione Mista Conciliativa, che verrà attivata tramite l'URP stesso, e/o al Difensore Civico Regionale direttamente, portandone a conoscenza l'URP.

3. L'URP invia copia del reclamo per conoscenza alla U.O. Affari Legali trasmettendo tutti i documenti istruttori nonché la risposta finale.

4. Il cittadino, nel caso di cui al precedente comma 2) si rivolgerà alla Commissione Mista Conciliativa, per gli aspetti relazionali ed organizzativi, tramite l'URP e/o direttamente al Difensore Civico Regionale, per gli aspetti tecnico professionali; la Direzione aziendale trasmetterà la pratica al Difensore Civico Regionale che risponderà al cittadino e all'Azienda, per gli aspetti di sua competenza, non oltre 60 giorni dal ricevimento degli atti.

5. Il Difensore Civico Regionale è responsabile esterno del trattamento dei dati, a seguito di nomina del Direttore Generale dell'Azienda, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 196/03.

### **Art. 10 – Eventi avversi e sentinella**

1. La Direzione Sanitaria Aziendale, ai sensi della Delibera GRT n. 704/07, deve garantire tutti i raccordi ed i necessari adempimenti per gli eventi avversi ed eventi sentinella, attivando il Responsabile del Rischio Clinico; quest'ultimo dovrà supportare l'URP nel caso in cui l'evento avverso e sentinella sia causa di un reclamo di natura tecnico professionale, nel rispetto della procedura di cui al precedente art. 9.

## **TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

### **ART.11 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa**

1. La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di :

- a) riesaminare i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione della Direzione Aziendale;
- b) esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dall'articolo 8 ;
- c) esaminare 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 Commissione Mista Conciliativa ;
- d) esaminare 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 ;
- e) 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 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.

3. Il Direttore Generale è tenuto ad acquisire il parere della Commissione Mista Conciliativa ed a dare informativa alla Commissione stessa, entro 60 giorni dal ricevimento del parere suddetto, dei provvedimenti eventualmente adottati.

#### **ART.12 Tentativo di conciliazione**

1. La Commissione promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.
2. Successivamente al tentativo di conciliazione, la Commissione emette parere di merito, tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione, il parere dovrà essere trasmesso al Direttore Generale e all'URP.
3. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito da un collegio ristretto di componenti la Commissione.

#### **ART.13 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

1. La Commissione è composta di sette membri:
  - a) il presidente;
  - b) tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela: due per le associazioni di tutela ed uno per le associazioni di volontariato;
  - c) tre dipendenti dell'Azienda Sanitaria.
2. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale il quale vi provvede:
  - a) per il presidente ed il relativo supplente, su designazione del Difensore Civico regionale, d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela;
  - b) il Difensore Civico allega alla designazione i curricula dei nominativi proposti, da cui risulti la conoscenza, per studi o esperienza, delle problematiche della Sanità e, più in generale, della tutela dei diritti sociali. Non sono designabili coloro che intrattengono rapporti di consulenza o convenzione con l'Azienda o con le associazioni di volontariato e tutela o dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni operative nel settore socio-sanitario;
  - c) per i tre membri rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, su designazione delle Associazioni accreditate presso l'Azienda, in quanto intrattengono rapporti con l'Azienda ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.Lgs. n.502/92 e che risultano maggiormente rappresentative e operanti all'interno dell'Azienda Sanitaria; non possono essere designati rappresentanti di associazioni che gestiscono, anche in forma convenzionata con l'Azienda, attività assistenziali diverse da quelle di cui all'art.14 comma 7 del D.Lg. n.502/92 o che sono dipendenti dell'Azienda;
  - d) per i tre membri rappresentanti dell'Azienda, direttamente, garantendo di norma la presenza di un medico legale. 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. Il presidente della Commissione Mista Conciliativa, nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, è designato titolare del trattamento dei dati; i membri della Commissione Mista Conciliativa, nell'espletamento delle loro funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati al trattamento dei dati, ai sensi del D.Lgs 196/2003.

#### **ART. 14 -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 della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese secondo la disciplina prevista per i dipendenti del servizio sanitario nazionale.
3. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive della Commissione.
4. 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 di quanto specificato al precedente art. 13, comma 4).
5. La commissione si riunisce validamente purché siano presenti il presidente o il suo sostituto e almeno due componenti interni e due esterni.
6. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.
7. 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.
8. L'Azienda provvede al funzionamento della Commissione con le risorse necessarie; l'Azienda mette a disposizione della Commissione, per le funzioni di segreteria e di supporto, una figura professionale con adeguate competenze, di norma appartenente all'URP.
9. I membri della Commissione non dipendenti dell'azienda sanitaria hanno diritto ad una indennità di presenza alle riunioni e ai tentativi di conciliazione, secondo quanto previsto dalla L.R. 22/2000.

#### **ART.15 - Procedura di riesame**

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria svolta e, dopo le verifiche del caso e l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'o.d.g. con la relativa documentazione, almeno 7 giorni prima della riunione, con l'indicazione dei relatori.
2. La Commissione si pronuncia, ove siano stati acquisiti gli elementi ritenuti necessari; in caso contrario, la Commissione procede ad un'ulteriore istruttoria avvalendosi eventualmente anche degli ordini o dei collegi professionali.
3. Nella fase delle relazioni e dell'istruttoria 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 di propria fiducia.
4. 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.
5. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione; tra la prima e la seconda riunione, è completata l'istruttoria.

#### **ART.16 - Decisione**

1. La Commissione decide, di norma, entro 60 giorni.
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. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.

4. Qualora la Commissione abbia individuato aspetti da approfondire nelle sedi opportune in ordine ad inadeguatezza di condotta degli operatori dell'azienda stessa, li segnala al Direttore Generale ed al diretto interessato che ha facoltà di presentare eccezioni formali alla Commissione; in tale eventualità, la Commissione ha l'obbligo di esaminarle e di esprimere un parere motivato.

5. Il Direttore Generale, fatta salva l'autonomia della Commissione, può interloquire con la stessa; può comunque chiedere un eventuale riesame, totale o parziale, per una sola volta.

6. L'Azienda dà comunicazione delle decisioni della Commissione alle Associazioni di volontariato e tutela, accreditate presso l'Azienda, ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.Lgs. n.502/92, che ne facciano espressa richiesta; la documentazione viene trasmessa priva degli elementi che possano consentire l'individuazione dell'esponente e degli altri soggetti eventualmente coinvolti.

7. La Direzione aziendale informa la Commissione Mista Conciliativa e gli attori del procedimento in ordine ai provvedimenti adottati, in relazione alle conclusioni e alle proposte cui la Commissione è pervenuta. La risposta da parte del Direttore Generale, con allegata copia della decisione della Commissione, è inviata al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore del reclamo nonché al Difensore Civico; nell'inviare al Difensore Civico copia delle decisioni, l'Azienda priva la documentazione degli elementi che possano consentire l'individuazione dell'esponente e degli altri soggetti eventualmente coinvolti.

8. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali, relative a questioni che attengono alla responsabilità professionale e agli aspetti etici e deontologici, sono trasmesse anche agli ordini e ai collegi.

#### **ART.17- Ulteriori modalità di funzionamento**

1. La Commissione, all'atto del proprio insediamento, elaborerà il regolamento per la definizione delle procedure da seguire per il proprio funzionamento. Il regolamento verrà trasmesso alla Regione Toscana, Direzione Generale del Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà e al Difensore Civico Regionale.

### **TITOLO IV - ALTRI ADEMPIMENTI**

#### **ART. 18 - Relazione di servizio**

1. L'URP predispone mensilmente una relazione sulla propria attività e una rilevazione sulle criticità riscontrate, da trasmettersi alla Direzione Aziendale.

2. L'U.R.P. predispone annualmente la relazione di sintesi della propria attività; la relazione è corredata da dati statistici circa i reclami pervenuti, le decisioni adottate, le strutture interne interessate.

3. L'URP predispone annualmente una relazione sull'attività della Commissione Mista Conciliativa.

4. Le relazioni annuali sono presentate alla Direzione Aziendale, alla Direzione Generale del Diritto alla Salute e delle Politiche di Solidarietà della Regione, al Difensore Civico Regionale, alla Commissione Mista Conciliativa, alle Associazioni di Volontariato e Tutela accreditate presso l'Azienda, ai sensi dell'art.14 comma 7 del D.Lgs. n.502/92, agli ordini e collegi professionali.



## **TITOLO V - NORME FINALI**

### **ART. 19 - Esercizio della tutela nelle strutture private.**

1. Gli esposti e le segnalazioni riguardanti fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari che intrattengono specifici rapporti con l'Azienda sono inoltrati all'URP.
2. Le procedure di accreditamento devono prevedere e assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente Regolamento.

### **Art.20 – Assolvimento del debito informativo**

1. L'assolvimento del debito informativo da parte dei Responsabili delle strutture coinvolte nel reclamo sarà inserito nel percorso di budget con diretto collegamento al sistema di valutazione e al sistema premiante.

### **Art. 21 - Rinvio**

1. Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia nonché alle direttive emanate dalla Giunta Regionale.

## **TITOLO I - PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Art. 1 Finalità della pubblica tutela .....	2
Art. 2 Presupposti per la richiesta di intervento .....	2
Art. 3 Titolari del diritto di tutela .....	2
Art. 4 Modalità .....	3
Art. 5 Tempi di presentazione .....	3

## **TITOLO II – PROCEDURA D’ESAME DEI RECLAMI**

Art. 6 Adempimenti preliminari .....	3
Art. 7 Attività istruttoria .....	4
Art. 8 Risposta all’utente .....	4
Art. 9 Reclami tecnico professionali .....	5
Art. 10 Eventi avversi e sentinella .....	5

## **TITOLO III - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

Art. 11 Presupposti per l’attivazione della Commissione Mista Conciliativa .....	5
Art. 12 Tentativo di conciliazione .....	6
Art. 13 Composizione della Commissione Mista Conciliativa .....	6
Art. 14 Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa .....	7
Art. 15 Procedura di riesame .....	7
Art. 16 Decisione .....	8
Art. 17 Ulteriori modalità di funzionamento .....	8

## **TITOLO IV – ALTRI ADEMPIMENTI**

Art. 18 Relazioni di servizio .....	8
-------------------------------------	---

## **TITOLO V – NORME FINALI**

Art. 19 Esercizio della tutela nelle strutture private .....	9
Art. 20 Assolvimento del debito informativo .....	9
Art. 21 Rinvio .....	9