Azienda per l'assistenza sanitaria n.2
"Bassa Friulana-Isontina"

Gorizia

DECRETO

N. 600 DD. 24/11/2016

OGGETTO: **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DELL'AAS2 "BASSA FRIULANA - ISONTINA"**

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Giovanni Pilati

nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 0256/Pres. del 24 dicembre 2014,

su conforme deliberazione della Giunta Regionale n. 2543 del 18 dicembre 2014,

Preso atto dei pareri favorevoli espressi dai Dirigenti che hanno curato l'istruttoria dell'atto

assicurandone la regolarità tecnica, amministrativa e contabile

VISTO DIGITALE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	VISTO DIGITALE DEL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA PROPONENTE	VISTO DIGITALE DEL RESPONSABILE DEL CENTRO DI RISORSA	VISTO DIGITALE DEL RESPONSABILE DEL SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO
Dott.ssa Maria Teresa Padovan	Dott.ssa Maria Teresa Padovan	Dott.ssa Maria Teresa Padovan	
Data 15 novembre 2016	Data 15 novembre 2016	Data 15 novembre 2016	Data

e coadiuvato da:

DIRETTORE SANITARIO f.f.	DIRETTORE AMMINISTRATIVO	COORDINATORE SOCIOSANITARIO
Dott. Gianni Lidiano Cavallini	Dott. Antonio Poggiana	Dott. Sergio Paulon
nominato con decreto del Decreto del Direttore generale n. 154 dell'8.4.2015	nominato con decreto del Decreto del Direttore generale n. 1 dell'1.1.2015	nominato con decreto del Decreto del Direttore generale n. 91 del 25.2.2016

per l'espressione dei pareri di rispettiva competenza

ADOTTA IL SEGUENTE PROVVEDIMENTO

Documento sottoscritto con firma digitale e successivamente sottoposto ad archiviazione e conservazione legale, secondo la normativa vigente.

AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA N. 2 "BASSA FRIULANA-ISONTINA"

N. 600 DD. 24/11/2016

IL DIRETTORE DELLA STRUTTURA COMPLESSA EPIDEMIOLOGIA, RISK MANAGEMENT, QUALITÀ E COMUNICAZIONE riferisce che:

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 2 "Bassa Friulana – Isontina" come sancito dall'art.14 del D. lgs 30.12.1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria", garantisce ai cittadini la tutela del diritto di salute attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami a seguito di atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio, limitando, totalmente o parzialmente, la corretta fruizione del servizio offerto.
La gestione delle segnalazioni, oltre a garantire la tutela dei diritti di salute, permette il realizzarsi di un approccio attivo degli utenti, favorendone il coinvolgimento e la partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi erogati. Le segnalazioni dei cittadini, quali informazioni non strutturate e spontanee, rappresentano pertanto una fonte preziosa di informazioni ed una corretta e positiva lettura delle segnalazioni, con conseguente utilizzo da parte dell'Azienda, permette di individuare aspetti critici delle diverse componenti della qualità professionale, organizzativa e relazionale, rispetto ai quali attivare percorsi di miglioramento, oltre ai punti di forza da valorizzare, consolidare e generalizzare.
Nel rispetto di quanto disposto dalla L. 241/1990 " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. nonché dal D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'AAS 2 provvede a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni dei cittadini, degli utenti e dei loro famigliari o degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione Friuli Venezia Giulia e collaboranti con l'AAS 2.
Attraverso l'analisi delle segnalazioni dei cittadini L'Azienda mette in atto i processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti come definito nella L. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".
Con L.R. n. 17 dd 16.10.2014 è stata istituita, a decorrere dal 1 gennaio 2015, la Azienda per l'Assistenza Sanitaria n° 2 "Bassa Friulana – Isontina", mediante l'accorpamento delle Aziende per i servizi sanitari n. 2 "Isontina" e n. 5 "Bassa Friulana". L'intervenuta riforma del SSR prevede che tutti i rapporti giuridici attivi e passivi delle cessate aziende siano trasferiti alla neocostituita Azienda.
Al fine di uniformare le modalità operative inerenti la gestione delle segnalazioni dei cittadini in essere nelle cessate Aziende per i Servizi Sanitari n. 2 "Isontina" e n. 5 "Bassa Friulana" e dare attuazione ai suddetti obblighi viene predisposto il presente documento "Regolamento di Pubblica Tutela" dell'AAS2 "Bassa Friulana-Isontina".

TUTTO CIO' PREMESSO

Documento sottoscritto con firma digitale e successivamente sottoposto ad archiviazione e conservazione legale, secondo la normativa vigente.

IL DIRETTORE GENERALE

PRESO ATTO

- della proposta formulata dal Dirigente Responsabile della Struttura proponente;
- che lo stesso Dirigente ha attestato la regolarità amministrativa e tecnica della proposta in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale;
- che tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo sono depositati presso la Struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge;
- che il titolare del Centro di Risorsa ha attestato l'effettiva disponibilità ai fini della copertura della spesa prevista nel budget per l'anno in corso;

RITENUTO, pertanto, di fare integralmente propria la predetta proposta;

ACQUISITI i pareri favorevoli espressi, per quanto di competenza, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario f.f. e dal Coordinatore Sociosanitario;

DECRETA

Per i motivi esposti nella premessa, che qui integralmente, si richiamano:

1) di adottare ai sensi del dettato normativo indicato in premessa l'allegato documento avente ad oggetto "Regolamento di Pubblica Tutela", parte integrante del presente provvedimento;
2) di disporre la pubblicazione del documento sul portale aziendale;
3) di dare atto che nessun onere esita dall'adozione del presente atto.

Letto, approvato e sottoscritto

Direttore Sanitario f.f.	Direttore Amministrativo	Coordinatore Sociosanitario
Dott. Gianni Lidiano Cavallini	**Dott. Antonio Poggiana**	**Dott. Sergio Paulon**

Direttore Generale
Dott. Giovanni Pilati

Elenco allegati:

1	REG_06_00_DG_Regolamento di Pubblica Tutela AAS 2.pdf
2	MOD_REG06DG_03_00.pdf
3	MOD_REG06DG_02_00.pdf
4	MOD_REG06DG_01_00.pdf

Documento sottoscritto con firma digitale e successivamente sottoposto ad archiviazione e conservazione legale, secondo la normativa vigente.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIOVANNI PILATI
CODICE FISCALE: PLTGNN54C18A944N
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:42:01
IMPRONTA: AAD995426CE6F66EF1ED8ED9EC4454F51948A4688B721486F3A65E10A37AB176
1948A4688B721486F3A65E10A37AB17680DB6321FA2524B4DF69307F071251B0
80DB6321FA2524B4DF69307F071251B0E26F0142716D913922BEC93FB442C322
E26F0142716D913922BEC93FB442C3220AF668DAB3B53FB2A427BBEB36705D02

NOME: ANTONIO POGGIANA
CODICE FISCALE: PGGNTN64M30C743F
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:46:56
IMPRONTA: 3CA42F636677E5E675A3F55ACDCE28561F47878AD6877C60E506BE2681153B65
1F47878AD6877C60E506BE2681153B6588AF5EB2FBD3AE9070A20201FA80B229
88AF5EB2FBD3AE9070A20201FA80B2294F0D43DA1D2860DD9A77ADF075FE76E4
4F0D43DA1D2860DD9A77ADF075FE76E47B6931E3C3EBF266A342F27D881FC5ED

NOME: GIANNI LIDIANO CAVALLINI
CODICE FISCALE: CVLGNL52L15B160E
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:56:39
IMPRONTA: AFB88E2702FF7159027383C6B0FAB48B93B80B45202F7D31DEFB9A47BF4F288A
93B80B45202F7D31DEFB9A47BF4F288A9859748E57EB278F2227B699A00C9BA3
9859748E57EB278F2227B699A00C9BA367831F7BD73145C88CED8DD0C62635C2
67831F7BD73145C88CED8DD0C62635C27A4C427889E610E07F742FAEBDD3790D

NOME: SERGIO PAULON
CODICE FISCALE: PLNSRG51T05I904P
DATA FIRMA: 24/11/2016 14:04:10
IMPRONTA: 40F0E646271D2CAB214C9020B8A0931F8530A1D554D6C4F70B565927FB6790FB
8530A1D554D6C4F70B565927FB6790FBFF0B251A19309C59163B469B4192B5FA
FF0B251A19309C59163B469B4192B5FA9A2E122D05F1FAFDE758A7BECA07A5C3
9A2E122D05F1FAFDE758A7BECA07A5C38B47BB39C8EC2816E247AA9EE317E4A4

REGOLAMENTO di PUBBLICA TUTELA

MATRICE DELLE REVISIONI					
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE / TIPO MODIFICA	REDATTA DA	VERIFICATA DA	APPROVATA DA
00	27/10/2016	Prima emissione	P. Virgolin	M.T.Padovan	Direttore Sanitario G. Cavallini

INDICE

PREMESSA 3
ART. 1 SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA 3
ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE 3
ART. 3 ACRONIMI E DEFINIZIONI 3
ART. 4 RIFERIMENTI NORMATIVI 4
ART. 5 TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA 4
ART. 6 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE 4
ART. 7 TEMPI DI PRESENTAZIONE 5
ART. 8 ATTIVITA' ISTRUTTORIA E PERCORSO DELLE SEGNALAZIONI 5
ART. 9 TAVOLO CONCILIATIVO 6
ART. 10 RECLAMI A CONTENUTO TECNICO-PROFESSIONALE 6
ART. 11 RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI 7
ART. 12 RISPOSTA ALL'UTENTE 7
ART. 13 COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA 7
ART. 14 REPORTISTICA DELLE SEGNALAZIONI 8
ART. 15 NORME FINALI E TRANSITORIE 8
ART. 16 ARCHIVIAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 8
ART. 17 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA 8

PREMESSA

L'Azienda per l'Assistenza Sanitari n 2 "Bassa Friulana – Isontina" garantisce ai cittadini la tutela del diritto di salute attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami a seguito di atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio, limitando, totalmente o parzialmente, la corretta fruizione del servizio offerto.

Le segnalazioni dei cittadini sono informazioni non strutturate e spontanee che rappresentano una fonte preziosa di informazioni; una loro corretta e positiva lettura ed il conseguente utilizzo da parte dell'Azienda, permette di individuare sia aspetti critici delle diverse componenti della qualità professionale, organizzativa e relazionale, rispetto ai quali attivare percorsi di miglioramento, sia punti di forza da valorizzare, consolidare e generalizzare.

La gestione delle segnalazioni, oltre a garantire la tutela dei diritti di salute, permette il realizzarsi di un approccio attivo agli utenti, favorendone il coinvolgimento e la partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi erogati.

Chi presenta una segnalazione, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, comprovando la sua fiducia nell'istituzione. Quest'ultima, per dimostrare di essere in grado di meritare questa fiducia, deve prendere in carico ogni segnalazione dei cittadini, identificare e riconoscere le criticità e garantire che vengano messe in atto azioni migliorative.

Art. 1 SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA

L'AAS 2 si impegna a garantire la tutela dei cittadini nei confronti dei servizi sanitari, in conformità alle vigenti disposizioni di legge. Pertanto provvede a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni dei cittadini, degli utenti e dei loro famigliari o degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Friuli Venezia Giulia e/o collaboranti con l'AAS 2, inerenti la qualità dei servizi erogati. Ciò al fine di rilevare se le esigenze e le aspettative esplicite ed implicite degli stessi sono soddisfatte e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni di miglioramento.

Art. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica a tutte le segnalazioni:

- presentate all'AAS2 dagli utenti o dai soggetti aventi diritto nei modi e tempi descritti negli articoli successivi;
- relative a comportamenti o ad atti che a loro giudizio hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi e delle prestazioni erogate dall'AAS 2 in forma diretta, i servizi e le prestazioni erogate dalle strutture sanitarie private accreditate e dai medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, specialisti ambulatoriali.

Art. 3 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Segnalazioni (reclami - suggerimenti - osservazioni - proposte – elogi)

AAS 2 (Azienda per l'Assistenza Sanitari n 2 "Bassa Friulana – Isontina")

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

LEA (Livelli Essenziali Assistenziali)

Art. 4 RIFERIMENTI NORMATIVI

- L. 7 agosto 1990, n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.
- D. lgs 30.12.1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e s.m.i.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari"
- D. lgs. 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"
- D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie del 27.11.2003 "Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva del 18.12.2003 "Linee guida per la digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004"
- Accordo Collettivo Nazionale per la disciplina dei rapporti con i Medici di Medicina Generale 23 marzo 2005 e s.m.i.

Art. 5 TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA

La tutela può essere richiesta dagli utenti direttamente interessati o - indirettamente - da parenti e organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati.

Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

La segnalazione fa avviare il percorso di tutela solo se contenente le generalità del reclamante e la sua sottoscrizione.

Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato e in assenza di delega, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata comunicazione allo stesso della necessità, ai sensi della normativa vigente, di integrare la segnalazione con la delega e il consenso al trattamento dei dati del soggetto interessato. In assenza di tali integrazioni, la procedura è archiviata senza alcun obbligo di risposta scritta.

I medesimi soggetti possono inoltre presentare segnalazioni, intese quali osservazioni, suggerimenti ed elogi, nell'intendimento di contribuire a migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, a promuovere lo snellimento delle procedure e la semplificazione dei percorsi assistenziali o l'eventuale modifica di altri aspetti organizzativi, nei limiti della potestà riconosciuta all'Azienda dalle norme nazionali e regionali.

Art. 6 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli utenti, e gli altri soggetti individuati dall'art. 5, esercitano il loro diritto mediante:

- modulo dedicato (allegato 1 MOD_REG06DG_01_00 e allegato 2 MOD_REG06DG_02_00) sottoscritto dall'utente o suo delegato e consegnato a mano, trasmesso per posta, posta

elettronica (non necessariamente posta elettronica certificata) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite le cassette per reclami-suggerimenti-elogi disposte nelle strutture aziendali o presso le Direzioni delle strutture aziendali (Ospedali, Distretti, Dipartimento di Prevenzione e Dipartimento di Salute Mentale). I moduli per i reclami/segnalazioni sono disponibili presso le strutture (degenze e segreterie degli ambulatori, CUP, Direzioni e URP) se possibile esposti al pubblico, oppure consegnati su richiesta dei cittadini. Il cittadino può scaricare il modulo dal portale aziendale mentre il personale del reparto può scaricare il modulo dal sito intranet sez. URP Comunicazione.

- lettera in carta semplice, consegnata a mano, trasmessa per posta, posta elettronica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite le cassette per reclami-suggerimenti- elogi disposte nelle strutture aziendali o presso le Direzioni delle strutture aziendali (Ospedali, Distretti, Dipartimento di Prevenzione e Dipartimento di Salute Mentale). E' preferibile l'utilizzo del modulo in quanto comprensivo dell'informativa sulla privacy;
- segnalazione verbale (colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP o presso le direzioni Ospedaliere);
- compilazione del modulo on-line (che perviene direttamente all'URP)

Alla segnalazione verbale non segue risposta scritta, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella modalità verbale o tramite posta elettronica, contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile dell'URP può richiedere al Cittadino-utente che ha comunicato la segnalazione, di formalizzare la stessa in modalità cartacea, debitamente sottoscritta.

La presentazione delle segnalazioni non preclude la possibilità di adire le vie legali, ai sensi dell'art. 14, comma 5 Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i.

Art. 7 TEMPI DI PRESENTAZIONE

Le segnalazioni devono, in base alla normativa vigente:

- essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti;
- possono essere presentate dopo la scadenza di tale termine qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali e personali del titolare del diritto.

Art. 8 ATTIVITA' ISTRUTTORIA E PERCORSO DELLE SEGNALAZIONI

Ogni segnalazione presentata dai soggetti di cui art. 5 del presente Regolamento viene protocollata e inoltrata all'URP nel rispetto della riservatezza degli utenti.

L'URP esamina la segnalazione ricevuta e provvede (ad esclusione delle segnalazioni verbali o anonime) a:

- inviare al cittadino una nota con la quale si informa che l'Azienda ha preso in carico la segnalazione e che non appena ottenute le informazioni necessarie verrà inviata formale risposta o lo stesso sarà contattato per un colloquio;
- trasmettere copia della segnalazione ai:
    - Direttori dei Dipartimenti LEA/Amministrativi;
    - Direttori/Responsabili delle strutture interessate.

- assicurare il necessario supporto alle Direzioni LEA/Amministrative, compreso il monitoraggio dei tempi amministrativi di ogni singola segnalazione ed eventuali azioni di miglioramento.

In caso di coinvolgimento di più strutture, l'URP invierà copia della segnalazione ai Direttori LEA/Amministrativi e resterà in attesa della relazione al fine di redigere un'unica risposta al cittadino.

Il Direttore/Responsabile della struttura interessata

- trasmette al Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo di riferimento una relazione specifica inerente quanto segnalato dal cittadino

Il Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo della struttura aziendale coinvolta:

- provvede ad effettuare l'istruttoria interna, acquisendo ogni elemento utile alla definizione della segnalazione, nonché tutti gli elementi conoscitivi del caso per valutare la sussistenza del disservizio, i motivi che l'hanno determinato ed avviare azioni di miglioramento;
- risponde al cittadino.

In caso di coinvolgimento di più strutture i Direttori LEA/Amministrativi invieranno opportuna relazione, per la parte di competenza, all'URP.

Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile dell'URP può richiedere la valutazione dei fatti e /o l'attuazione di eventuali azioni di miglioramento anche:

- nel caso di segnalazioni pervenute oltre i tempi di presentazione indicati nell'art. 7,
- nel caso di segnalazioni verbali e/o anonime.

Art. 9 TAVOLO CONCILIATIVO

Nei casi in cui durante l'istruttoria emerga l'opportunità di realizzare un incontro, finalizzato ad un migliore e reciproco chiarimento dei fatti l'URP, in accordo con le strutture coinvolte, può convocare il **Tavolo conciliativo.**

Al tavolo conciliativo prendono parte:

- il reclamante, eventualmente affiancato da una persona di fiducia
- il direttore / responsabile della struttura coinvolta, eventualmente affiancato dal personale oggetto della segnalazione
- un operatore dell'URP e/o della Direzione LEA/Amministrativa.

Durante l'incontro verrà redatto il "verbale di tavolo conciliativo" (allegato 3 MOD_REG06DG_03_00), che, oltre a documentare l'avvenuto incontro, costituisce la risposta scritta alla segnalazione.

Art. 10 RECLAMI A CONTENUTO TECNICO-PROFESSIONALE

Nel caso in cui dalla segnalazione presentata si possa supporre o evincere l'esistenza di un danno anche potenziale all'utente, in particolare per i reclami inerenti le competenze tecnico-professionali, tale segnalazione sarà trasmessa al Responsabile del **Rischio Clinico Aziendale** che:

- procederà, insieme ai clinici, all'analisi del caso al fine di verificare se il rischio che l'evento dannoso si verifichi nuovamente possa essere eliminato o quantomeno ridotto apportando i necessari interventi correttivi;
- aiuterà i clinici a redigere la relazione specifica sul caso;
- segnalerà eventualmente il caso all'Ufficio Legale.

Art. 11 RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI

Le richieste di risarcimento danni che pervengono all'URP vengono trasmesse, per competenza, all'Ufficio Legale, che provvederà agli adempimenti del caso. La medesima nota viene trasmessa, per conoscenza, al Direttore del Dipartimento LEA interessato.
L'URP invierà comunicazione scritta al reclamante sull'avvenuta trasmissione della pratica all'Ufficio Legale per il seguito di competenza.

Art. 12 RISPOSTA ALL'UTENTE

L'Azienda, nelle figure del Responsabile dell'URP o del Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo, provvede ad inviare risposta al soggetto interessato o al soggetto delegato entro il termine di 30 giorni dalla data certa di ricevimento (consegna a mano, protocollo aziendale, PEC, posta raccomandata) della segnalazione stessa. Il termine potrà essere differito fino a un massimo di 60 gg per le segnalazioni che riguardano le attività di medicina convenzionata, continuità assistenziale e specialistica ambulatoriale, coerentemente a quanto disposto dai relativi ACN.

Per "risposta al soggetto interessato" viene inteso, nel rispetto dei termini su indicati, anche:

- il colloquio del cittadino con gli operatori interessati o con il direttore o con il coordinatore della struttura aziendale coinvolta, che dovrà essere prontamente attestato da una comunicazione scritta inviata al Direttore del Dipartimento LEA/Amministrativo interessato e all'URP.
- il verbale del Tavolo conciliativo, come riportato nell'art.9.

Laddove siano necessari ulteriori accertamenti e approfondimenti dell'istruttoria, l'URP invierà all'utente una nota interlocutoria entro 30 giorni, nella quale si indicheranno le motivazioni del ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente al completamento del percorso di valutazione e verifica entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria.

Il reclamante ha la possibilità di presentare, entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, istanza di riesame del reclamo alla Commissione Mista Conciliativa qualora non si ritenga soddisfatto, con le modalità indicate all'art. 13.

Art. 13 COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduto da persona esterna all'Azienda Sanitaria, che svolge un ruolo "super partes".

La Commissione Mista Conciliativa è composta da tre membri:

- un rappresentante della Direzione Centrale Salute Protezione Sociale, che funge da presidente;
- un rappresentante dell'Azienda designato dal Direttore Generale;

- un rappresentante di un'associazione di volontariato o di tutela dei cittadini, che ha inoltrato il reclamo o che sia stata scelta dall'interessato.

Il responsabile dell'URP svolge le funzioni di segretario.

La Commissione, se necessario può avvalersi di esperti.

La funzione dell'organismo è quella di gestire e di risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa tra le parti.

Nei casi in cui il Cittadino non ritenga soddisfacente la risposta alla segnalazione fornita dall'Azienda, è in sua facoltà richiedere la convocazione della Commissione Mista Conciliativa. La stessa procedura può essere utilizzata dalle Associazioni di volontariato e di tutela in relazione a segnalazioni a loro stesse presentate.

La richiesta deve pervenire all'URP entro 30 giorni dal ricevimento della risposta; l'URP convocherà la Commissione Mista Conciliativa entro 15 giorni dal ricevimento.

Tale organismo si riunisce nel luogo e nel tempo concordati con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La Commissione Mista Conciliativa acquisisce la documentazione relativa alla segnalazione, riesamina la pratica, può richiedere ulteriori informazioni, e fornisce una valutazione conclusiva che viene inoltrata al richiedente e alla Direzione Generale.

I componenti della Commissione Mista Conciliativa hanno il dovere di riservatezza sui fatti e i dati emersi dal procedimento.

ART. 14 REPORTISTICA DELLE SEGNALAZIONI

L'URP predispone annualmente un'analisi statistica sulle segnalazioni presentate dai cittadini evidenziando le criticità riscontrate ed i punti di eccellenza, da trasmettersi alla Direzione Aziendale, alle Direzioni LEA/Amministrative e pubblicate sul portale aziendale e intranet.

Art. 15 NORME FINALI E TRANSITORIE

La struttura di riferimento aziendale per la gestione delle segnalazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In tale contesto all'URP competono, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 11 del D.Lgs 30 marzo 2001, n.165 sull'ordinamento del lavoro delle pubbliche amministrazioni, le funzioni ivi individuate dal presente regolamento.

Le diverse strutture aziendali assicurano il necessario raccordo con l'URP al fine di un corretto ed uniforme espletamento del processo relativo alla gestione delle segnalazioni/reclami ed alla trasmissione dei flussi informativi relativi agli stessi.

L'URP assicura il necessario supporto alle Direzioni LEA/Amministrative, compreso il monitoraggio dei tempi amministrativi di ogni singola segnalazione.

Art. 16 ARCHIVIAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

L'URP conserverà copia delle segnalazioni degli utenti, delle risposte ad essi fornite, nonché tutta la documentazione inerente l'attività istruttoria e provvederà alla loro registrazione, anche informatizzata, coerentemente con le indicazioni regionali in materia.

Art. 17 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

MOD_REG06DG_01_00 - Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti – Gorizia Monfalcone

MOD_REG06DG_02_00 - Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti – Palmanova Latisana
MOD_REG06DG_03_00 - Verbale Tavolo Conciliativo - incontro tra Cittadino e Azienda

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIOVANNI PILATI
CODICE FISCALE: PLTGNN54C18A944N
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:42:26
IMPRONTA: A66E594C17D4F5653422154C3051F7239D7CBDAF65CF3A43B72240DB8CD17D7E
9D7CBDAF65CF3A43B72240DB8CD17D7E3EFB9D2D8924F0467213708A4010AD31
3EFB9D2D8924F0467213708A4010AD317F0B78A1F17311B08CB7D1F52A4B2E65
7F0B78A1F17311B08CB7D1F52A4B2E653CA969E25E3EC7923075DF502CCF3716

NOME: ANTONIO POGGIANA
CODICE FISCALE: PGGNTN64M30C743F
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:47:19
IMPRONTA: 9535C55C25F778C2C8F7E7D78BA6673DBBAEB83CDD4E4C12835587786317D023
BBAEB83CDD4E4C12835587786317D0232DD9700D3F6B2810C6DD86A92396FE79
2DD9700D3F6B2810C6DD86A92396FE795FEBC874953FC155F4925AC76BC974DE
5FEBC874953FC155F4925AC76BC974DED901E24A0B6D1F7E71C7393E31C81F0F

NOME: GIANNI LIDIANO CAVALLINI
CODICE FISCALE: CVLGNL52L15B160E
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:57:02
IMPRONTA: 18245D8F080E76C56C47C8D4EDE7F32D0CEC518219F7EA502AE4D5DDAAAF3CBC
0CEC518219F7EA502AE4D5DDAAAF3CBC3C2C9A89EEA0573754C3521E0016D45D
3C2C9A89EEA0573754C3521E0016D45DE6F16D32DA6381CD03953088EA9BD4C4
E6F16D32DA6381CD03953088EA9BD4C4C626C9624B3BA478FCD6F32967D62563

NOME: SERGIO PAULON
CODICE FISCALE: PLNSRG51T05I904P
DATA FIRMA: 24/11/2016 14:04:35
IMPRONTA: 87027333D16655D606BB8CA4A4DC7A5AFE23C08CE6BDCF51166E959BBCDB745E
FE23C08CE6BDCF51166E959BBCDB745E14333D2F580BF9EE0C9E8B89DBAF4FD5
14333D2F580BF9EE0C9E8B89DBAF4FD5A741E78FEE277E0074BB06780342958D
A741E78FEE277E0074BB06780342958D3846EF96386835B1180D91D01361CAE9

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Viale Fatebenefratelli 34 Gorizia tel. 0481 592083 fax. 0481 592460 e-mail: urp@ass2.sanita.fvg.it
Via Galvani 1 Monfalcone (GO) tel. 0481 487583 fax. 0481 487582 e-mail: urp2@ass2.sanita.fvg.it

SCHEDA-MODULO PER COMUNICAZIONI DELL'UTENZA

Nominativo

_____ _____ _____
Cognome nome data di nascita

_____ _____ _____
domiciliato/a in località via/piazza tel.

segnala quanto avvenuto in data_____presso
giorno, ed eventualmente, ora

_____
nome del reparto o del servizio, località

per fatti riguardanti:
sé stesso/a |__| un familiare |__| _____
cognome, nome e recapito
(se diverso dall'interessato vedi retro)

Oggetto della segnalazione:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(vedi retro: **firmare** dopo l'Informativa per il trattamento dei dati personali)

DA COMPILARE IN CASO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA DALL'INTERESSATO

In relazione alla sua segnalazione, in base al D. Lgs. 196/2003 ed alla normativa relativa al segreto professionale ed al segreto d'ufficio, le informazioni contenenti dati personali e sensibili possono essere fornite solo al diretto interessato.

Pertanto, poiché la Sua segnalazione è relativa a fatti occorsi ad altra persona, per poterLe fornire una risposta scritta ed evadere la Sua richiesta, è necessario che la persona interessata compili la parte sottostante del presente modulo, allegando copia di documento di identità valido.

ATTO DI DELEGA

Il/la sottoscritto/a _____
Nato/a il _____ a _____ (Prov._____)
Residente a _____ in via _____
Tipo di documento _____ e numero _____

DELEGA

Il/la sig./sig.ra _____
Nato/a il _____ a _____ (Prov._____)
Residente a _____ in via _____
Tipo di documento _____ e numero _____

|_|□□□□□□a presentare questo reclamo
|_|□□□□□□a presentare questo reclamo e a riceverne risposta
Grado di parentela |_|coniuge/convivente |_|figlio/a |_|genitore |_|altro _____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art.13 del D Lgs. 30.06. 2003 n. 196 – "Codice in materia di protezione dei dati personali").
In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:
- I dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente;
- Il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati comporta la mancata risposta scritta;
- La comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norma di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unitamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza;
- I dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che informatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni;
- L'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale;
- L'interessato può esercitare i diritti di accesso e gli altri diritti di cui all'art. 7, DLgs. N. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, tra l'altro al fine di verificare la esistenza o meno di dati personali, l'aggiornamento, la rettifica, la cancellazione la trasformazione in forma anonima degli stessi.

Data _____ **Firma** _____

In assenza di firma e/o di delega la segnalazione viene comunque inviata alla struttura interessata e utilizzata per migliorare il servizio.

Il presente modulo, debitamente compilato, va restituito a:
AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA N. 2 "Bassa Friulana – Isontina"
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Viale Fatebenefratelli 34 34170 Gorizia
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via Galvani 1 Monfalcone (GO)

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIOVANNI PILATI
CODICE FISCALE: PLTGNN54C18A944N
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:42:07
IMPRONTA: CD32D1C9582382278F21ECAEF73828C21AE32222DE36DBCD115BC3BBD10C554D
1AE32222DE36DBCD115BC3BBD10C554D2A82A89E8355DC9FD5C5AA904D4290A6
2A82A89E8355DC9FD5C5AA904D4290A63C07B45C9D408897975B59D7FBAB597D
3C07B45C9D408897975B59D7FBAB597DD8586629C7E8852625B2A481B3019BBC

NOME: ANTONIO POGGIANA
CODICE FISCALE: PGGNTN64M30C743F
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:47:02
IMPRONTA: 98B16BF7458D7ABF4B0668640FE9C9D78F6982A64AF72ECDBCAF2AECA5038412
8F6982A64AF72ECDBCAF2AECA5038412F0D5CC4A3A2C1495150FE2B2B0DCC8B2
F0D5CC4A3A2C1495150FE2B2B0DCC8B26032D28AFBEAD763218742672336C815
6032D28AFBEAD763218742672336C815AF7FA40CF4DA0A0B6C927BEFFD8B71FB

NOME: GIANNI LIDIANO CAVALLINI
CODICE FISCALE: CVLGNL52L15B160E
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:56:45
IMPRONTA: 5F417C5275BD882DA754D53601B13DDF56392B8D2D900DC0D311D5087F0BF71F
56392B8D2D900DC0D311D5087F0BF71FD20EF51EF6D8D6FFBBE8B88B9F91D284
D20EF51EF6D8D6FFBBE8B88B9F91D284D09AEFD33D1BD8B348189B1E9FAA270C
D09AEFD33D1BD8B348189B1E9FAA270C93F1F0F55019EEF62F2C67E0FE4A6C4A

NOME: SERGIO PAULON
CODICE FISCALE: PLNSRG51T05I904P
DATA FIRMA: 24/11/2016 14:04:16
IMPRONTA: 7FF640B4624E0E6662BC82CCCDB7CCFB2B9CDD71859E32A6340D30955A0192C4
2B9CDD71859E32A6340D30955A0192C45770C3AA4DF58E951CC96FF2134BFA14
5770C3AA4DF58E951CC96FF2134BFA142C2BC39B87FA84D255AACDE318251182
2C2BC39B87FA84D255AACDE318251182213531E70DCEBBDFC5CF2F6709546588

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Natisone – Ialmicco – 33057 Palmanova (UD) tel. 0432 921444 fax. 0432 921500 e-mail: urp@ass5.sanita.fvg.it

SCHEDA-MODULO PER COMUNICAZIONI DELL'UTENZA

Nominativo

_____ _____ _____
Cognome nome data di nascita

_____ _____ _____
domiciliato/a in località via/piazza tel.

segnala quanto avvenuto in data_____presso
giorno, ed eventualmente, ora

_____
nome del reparto o del servizio, località

per fatti riguardanti:
sé stesso/a |__| un familiare |__| _____
cognome, nome e recapito
(se diverso dall'interessato vedi retro)

Oggetto della segnalazione:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____ (vedi retro: **firmare** dopo l'Informativa per il trattamento dei dati personali)

_____

DA COMPILARE IN CASO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA DALL'INTERESSATO

In relazione alla sua segnalazione, in base al D. Lgs. 196/2003 ed alla normativa relativa al segreto professionale ed al segreto d'ufficio, le informazioni contenenti dati personali e sensibili possono essere fornite solo al diretto interessato.

Pertanto, poiché la Sua segnalazione è relativa a fatti occorsi ad altra persona, per poterLe fornire una risposta scritta ed evadere la Sua richiesta, è necessario che la persona interessata compili la parte sottostante del presente modulo, allegando copia di documento di identità valido.

ATTO DI DELEGA

Il/la sottoscritto/a _____
Nato/a il _____ a _____ (Prov._____)
Residente a _____ in via _____
Tipo di documento _____ e numero _____

DELEGA

Il/la sig./sig.ra _____
Nato/a il _____ a _____ (Prov._____)
Residente a _____ in via _____
Tipo di documento _____ e numero _____

|_|□□□□□a presentare questo reclamo
|_|□□□□□a presentare questo reclamo e a riceverne risposta
Grado di parentela |_|coniuge/convivente |_|figlio/a |_|genitore |_|altro _____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art.13 del D Lgs. 30.06. 2003 n. 196 – "Codice in materia di protezione dei dati personali").

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- I dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente;
- Il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati comporta la mancata risposta scritta;
- La comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norma di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unitamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza;
- I dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che informatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni;
- L'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale;
- L'interessato può esercitare i diritti di accesso e gli altri diritti di cui all'art. 7, DLgs. N. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, tra l'altro al fine di verificare la esistenza o meno di dati personali, l'aggiornamento, la rettifica, la cancellazione la trasformazione in forma anonima degli stessi.

Data _____ **Firma** _____

In assenza di firma e/o di delega la segnalazione viene comunque inviata alla struttura interessata e utilizzata per migliorare il servizio.

Il presente modulo, debitamente compilato, va restituito a:
AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA N. 2 "Bassa Friulana – Isontina"
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via Natisone – Ialmicco 33057 PALMANOVA (UD)

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIOVANNI PILATI
CODICE FISCALE: PLTGNN54C18A944N
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:42:13
IMPRONTA: BF54E6BA98FB99A3AFF064BD5CD6AB2893F54BC2D3CD19EFE051C744C20DCC95
93F54BC2D3CD19EFE051C744C20DCC952A0B2BE76BC01E6FC6986D0CCCA47DFC
2A0B2BE76BC01E6FC6986D0CCCA47DFCDA3FA6972E3623C7B5C06FA66181626F
DA3FA6972E3623C7B5C06FA66181626F2BE559A9B0DDC2D734B3F4A407DD07FB

NOME: ANTONIO POGGIANA
CODICE FISCALE: PGGNTN64M30C743F
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:47:07
IMPRONTA: 646C6CCB9C39ED2C9F4AB8DFB5335699155CFA4F9239C156E2E9DE034839D5F9
155CFA4F9239C156E2E9DE034839D5F98FD7E22A2D1D9F8012E05AAD7A389C13
8FD7E22A2D1D9F8012E05AAD7A389C1346BFD7BB5099F2E31E716E1E250B7747
46BFD7BB5099F2E31E716E1E250B77472D38559DD81D0FC53F6CBD5C13A482EC

NOME: GIANNI LIDIANO CAVALLINI
CODICE FISCALE: CVLGNL52L15B160E
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:56:50
IMPRONTA: B748F7E85BDEA40F265831D560A202A6C36498220A375099031AF76D0D31DB3F
C36498220A375099031AF76D0D31DB3FCD52CE683E4CC540F189F6C9A2A2126B
CD52CE683E4CC540F189F6C9A2A2126B51D0861997DE9D4C5BFF199B4541D232
51D0861997DE9D4C5BFF199B4541D23214A4EE6CB37F62048FFBED4358EA0BC2

NOME: SERGIO PAULON
CODICE FISCALE: PLNSRG51T05I904P
DATA FIRMA: 24/11/2016 14:04:22
IMPRONTA: 5939F32E139115AAD725B8FB6C1BCBF86D2AA25C815CA7D877659BD3FA9E0E42
6D2AA25C815CA7D877659BD3FA9E0E427568A0206C8853C30E52572B67202AD0
7568A0206C8853C30E52572B67202AD0EBACF0C9131E7AC376359744374ED928
EBACF0C9131E7AC376359744374ED9285B1B8BEDB9F21A1297609C88612503FC

SC Epidemiologia, Risk Management, Qualità e Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico

VERBALE TAVOLO CONCILIATIVO

In relazione alla comunicazione del sig./ sig.ra _____
pervenuta in data _____ prot. n . _____
in data odierna, in accordo con il segnalante, si è tenuto un incontro chiarificatore inerente le tematiche riportate nella segnalazione.

Presenti:

Nome Firma

Nome Firma

Nome Firma

Nome Firma

Nome Firma

Nome Firma

Nome Firma

Al termine dell'incontro il sig./sig.ra _____

- ☐ si ritiene soddisfatto/a dei chiarimenti ricevuti
- ☐ non si ritiene soddisfatto dei chiarimenti ricevuti

Note:

Sede _____ il _____

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIOVANNI PILATI
CODICE FISCALE: PLTGNN54C18A944N
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:42:20
IMPRONTA: 0141F3E4863CA6A1227F1624220296F99C770AFC290324DF8909632969A98C22
9C770AFC290324DF8909632969A98C22F9935BFB3F4A5E1690D101AC97AB56EF
F9935BFB3F4A5E1690D101AC97AB56EF101E4F10B41E265A46E1FAD03FF5AC04
101E4F10B41E265A46E1FAD03FF5AC048DDC652C1FC5BBBCE6B46D81629DEC3E

NOME: ANTONIO POGGIANA
CODICE FISCALE: PGGNTN64M30C743F
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:47:13
IMPRONTA: B3EF6079CDB44EB307A4FA0446EF5A14779947307EC445EBEB35D01E4CCD4E9B
779947307EC445EBEB35D01E4CCD4E9B3E6D48943E7ECA38428D2E6807EEFDE0
3E6D48943E7ECA38428D2E6807EEFDE0D6CC8880BC0B8C32DDA703839E32F7FA
D6CC8880BC0B8C32DDA703839E32F7FA3554449FA91C25103E4DC4BC132064CF

NOME: GIANNI LIDIANO CAVALLINI
CODICE FISCALE: CVLGNL52L15B160E
DATA FIRMA: 24/11/2016 13:56:56
IMPRONTA: D933D471FA47D403B0970BC09242F645300EFCF01D4EBBE508F9D093B58EBEB6
300EFCF01D4EBBE508F9D093B58EBEB6118DA380D31F2EF5EB8160934252E5C9
118DA380D31F2EF5EB8160934252E5C944B5FAAA4CF81DEF02D5F67B9CD0CBCA
44B5FAAA4CF81DEF02D5F67B9CD0CBCA0C15F49AD9F9C5315A1FC4EC60905BA0

NOME: SERGIO PAULON
CODICE FISCALE: PLNSRG51T05I904P
DATA FIRMA: 24/11/2016 14:04:29
IMPRONTA: 188063E3E8080B55749C7D6424A852470D1F8B52502F83721AA60CDB1AD22015
0D1F8B52502F83721AA60CDB1AD22015BF6E0219DD48194347C912AECD855673
BF6E0219DD48194347C912AECD85567329F0A0D54510D5B54B5D219F16C0CCB5
29F0A0D54510D5B54B5D219F16C0CCB5D5FDA96A7504C93F5F3911B317FD9C45