

## **Regolamento dei volontari dello Sportello del Tribunale della Salute di Bologna**

Ai fini della massima trasparenza e correttezza nei rapporti con l'utenza, il presente regolamento deve essere portato a conoscenza, mediante consegna diretta o trasmissione anche via e-mail, a tutti gli utenti che si rivolgono allo Sportello, i quali sono pregati di leggere attentamente le seguenti note di comportamento, prima di sottoscriverle. In caso di loro violazione, gli utenti possono inviare segnalazioni al Presidente del Tribunale della Salute di Bologna, Prof. Carlo Hanau – e-mail [hanau.carlo@gmail.com](mailto:hanau.carlo@gmail.com).

I volontari che operano presso lo Sportello non percepiscono alcun compenso da parte degli utenti.

I volontari aiutano l'utente: a) nella compilazione del modulo per reclami, suggerimenti ed elogi che verrà inoltrato all'URP dell'ASL competente; b) nella richiesta di copia delle cartelle cliniche e in genere di documentazione medica; c) nella compilazione di istanza di rimborso ticket indebitamente pagati; d) nelle procedure di opposizione a dimissioni ritenute improprie; e) a conoscere il contenuto della Carta dei servizi del Policlinico e di altre strutture sanitarie e ad esercitare i relativi diritti.

\*\*\*\*\*

**In caso di denuncia di responsabilità professionale medica**, il servizio dell'associazione consiste in un **parere gratuito, espresso in forma sintetica per iscritto o verbalmente, di probabile fondatezza o infondatezza, alle seguenti condizioni:**

- 1) Qualora il medico legale ritenga di non ravvisare nel caso proposto gli estremi di una responsabilità medica**, la risposta verrà comunicata all'utente per iscritto o verbalmente. Il parere offerto, per sua natura, **non è in alcun modo vincolante, per cui l'utente è libero di rivolgersi ad eventuali altre Associazioni o ad altri professionisti**. In questo caso l'utente non può insistere per ottenere ulteriori risposte, in quanto fin dall'inizio viene chiarito che **la prestazione gratuita offerta è solo un primo parere di fondatezza o infondatezza.**
- 2) I tempi per la risposta variano dai 3 ai 6 mesi dalla consegna della documentazione medica.**
- 3) Viene accettata documentazione medica solo in fotocopia.** L'Associazione si impegna a fare tutto il possibile per restituire la documentazione consegnata, ma non è responsabile per eventuali disguidi del servizio postale. In ogni caso l'utente è tenuto a ritirare tutta la documentazione medica consegnata all'associazione entro e non oltre 30 giorni dalla chiusura della pratica o dalla comunicazione del parere negativo. Tale comunicazione verrà effettuata con lettera ordinaria, per non gravare l'associazione di costi eccessivi. In mancanza di ritiro entro il termine di 30 giorni di cui sopra, la pratica verrà eliminata dall'archivio, con espressa esclusione di responsabilità per gli operatori del Tribunale della Salute. **Non si accettano originali di documenti né lastre.**
- 4) Qualora il medico legale che collabora con il Tribunale della Salute, a seguito dell'analisi della documentazione e della eventuale visita, ravvisi gli estremi di una probabile responsabilità medica per colpa professionale**, l'utente resta libero di affidare la cura della controversia a professionisti (medico ed avvocato) di sua fiducia o a quelli che collaborano con l'associazione.
- 5) L'associazione è autorizzata a trattare i dati raccolti per uso amministrativo e di studio e ricerca, in conformità al D.Lgs n.196/2003. Responsabile per il trattamento è il Prof. Carlo Hanau.**

Bologna, li \_\_\_\_\_

Per presa visione ed espressa accettazione dei punti 3 e 5.. \_\_\_\_\_