

VR 2.6

Regolamento dell'ufficio di mediazione

Valido a partire da: 20.11.2017

Contenuto:

Ambito di applicazione

1. Reclami	2
1.1 Inoltro di reclami	2
1.2 Scelta del responsabile per l'ufficio di mediazione	2
1.3 Esonero dal segreto professionale	2
2. Chiarimento dei fatti	2
2.1 Entrata in materia riguardo ai reclami	2
2.2 Verifica della legittimità	2
3. Attività di mediazione	3
3.1 Risultato della verifica	3
3.2 Procedura in caso di disaccordo	3
4. Costi	3
5. Messa in vigore	3

Ambito di applicazione

L'ufficio di mediazione è responsabile per la gestione di proposte e reclami relativi alle attività svolte dall'associazione ASP o al comportamento di membri individuali dell'ASP.

Il responsabile per l'ufficio di mediazione svolge unicamente una funzione di consulenza. Non è autorizzato a prendere decisioni.

1. Reclami

1.1 Inoltro di reclami

I reclami possono essere inoltrati per iscritto oppure oralmente al segretariato dell'ASP. L'inoltro di un reclamo non interrompe il termine di prescrizione relativo all'inoltro di un reclamo presso la commissione dentologica.

1.2 Scelta del responsabile per l'ufficio di mediazione

Chi inoltra un reclamo può scegliere con quale responsabile per l'ufficio di mediazione desidera discutere il suo reclamo. L'ufficio dell'ASP fornisce il rispettivo contatto.

1.3 Esonero dal segreto professionale

Domande e reclami riguardanti terapie concrete possono essere trattate unicamente se lo psicoterapeuta curante viene esonerato dal segreto professionale, nella misura in cui ciò è rilevante in merito al contenuto del reclamo.

2. Chiarimento dei fatti

2.1 Entrata in materia riguardo a un reclamo

Il responsabile per l'ufficio di mediazione interviene a seguito di un reclamo o su propria iniziativa. Se per il chiarimento dei fatti è necessario citare il nome della persona che inoltra il reclamo, è necessario il suo consenso.

Il responsabile per l'ufficio di mediazione decide se e come intende entrare in merito a una questione. Come regola generale, se decide di verificare una questione mette a conoscenza il membro o gli organi dell'associazione interessati offrendo loro la possibilità di prendere posizione.

2.2 Verifica della legittimità

Il responsabile per l'ufficio di mediazione verifica che le persone interessate abbiano agito in modo legittimo, opportuno e adeguato, in conformità con gli statuti dell'ASP, del codice deontologico e di altre disposizioni emesse dall'associazione. I reclami che in base agli statuti sono di competenza della commissione della gestione (CdG) vengono trasmessi a quest'ultima.

Per il chiarimento dei fatti, il responsabile per l'ufficio di mediazione ha il diritto di richiedere informazioni orali e scritte ai membri e agli organi dell'associazione.

Se la questione per la quale è stato inoltrato il reclamo è caduta in prescrizione ai sensi degli statuti, l'ufficio di mediazione si limita a fornire una mediazione.

3. Attività di mediazione

3.1 Risultato della verifica

Il responsabile per l'ufficio di mediazione informa la persona che ha inoltrato il reclamo e il membro o l'organo dell'associazione interessato in merito all'esito della verifica.

Egli cerca di mediare tra la persona che ha inoltrato il reclamo e i membri o gli organi dell'associazione, se ciò è indicato, e può loro sottoporre proposte volte alla conciliazione.

3.2 Procedura in caso di disaccordo

Qualora non sia possibile trovare un accordo, il responsabile per l'ufficio di mediazione rivolge una raccomandazione agli interessati. Il responsabile per l'ufficio di mediazione può in particolare segnalare che gli interessati hanno la possibilità di avviare una procedura deontologica e aiutarli nella redazione del reclamo.

Di fronte a una grave violazione del codice deontologico e con l'autorizzazione della persona che si rivolge a lui, il responsabile per l'ufficio di mediazione può trasmettere il caso direttamente alla commissione etica.

4. Costi

I costi generati dall'ufficio di mediazione sono a carico dell'ASP. Attività e costi della commissione etica sottostanno al regolamento della commissione etica.

5. Messa in vigore

La revisione del presente regolamento è stata messa in vigore dal comitato il 20.11.2017.

Decisione: 09.09.2012

Prima revisione: 20.11.2017