



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 1069/2024/DG

Il giorno 22/11/2024

Il Direttore Generale

Marco Bosio

ha adottato la seguente Deliberazione:

OGGETTO:

**APPROVAZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI
E RECLAMI DA PARTE DEI CITTADINI-UTENTI.**

Nessun onere previsto

Fascicolo Generale n° **584/1.7.2**

S.C. Marketing dei Servizi

Il Responsabile del Procedimento: **Ettore Presutto**

IL DIRETTORE GENERALE

RICHIAMATO il D.Lgs. 30.12.1992 n. 502, a oggetto "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" e s.m.i.;

VISTA la Legge Regionale 11.08.2015 n. 23 "Evoluzione del sistema socio-sanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)";

VISTA, altresì, la Legge Regionale 14.12.2021 n. 22 "Modifiche al Titolo I e al Titolo VII della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)";

RICHIAMATA la D.G.R. X/4477 del 10.12.2015 con la quale, in attuazione della L.R. 23/2015, viene costituita l'Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) Rhodense e definito l'assetto organizzativo della stessa;

ATTESO che la ASST Rhodense con decorrenza 01.01.2016 è subentrata nella gestione dei rapporti giuridici attivi e passivi della disciolta Azienda Ospedaliera G. Salvini;

PREMESSO che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di assicurare gli strumenti più opportuni per realizzare una comunicazione efficace nei confronti dei cittadini ed in particolare:
 - ascolta le opinioni ed i suggerimenti espressi dal cittadino;
 - accoglie ed indirizza gli utenti;
 - fornisce le informazioni sulle prestazioni sanitarie-socio-sanitarie e relative modalità di accesso ed erogazione dei servizi;
 - raccoglie le segnalazioni dei cittadini;
 - attiva canali di ascolto dei cittadini, sia attraverso la gestione delle segnalazioni sia attraverso gli strumenti di customer satisfaction;
- la Legge 7 agosto 1990 n. 241, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994, la Legge 7 giugno 2000 n. 150, il DPR 21 settembre 2001, n. 422 e la Direttiva Ministeriale del 7 febbraio 2002 dettano principi in tema di trasparenza amministrativa, accesso ai servizi e alle informazioni nonché di ascolto delle esigenze dei cittadini;
- con Delibera n. 698 del 29/12/2016 era stato approvato il Regolamento per la gestione di segnalazioni e reclami da parte dei cittadini-utenti;
- per dare maggiore evidenza dell'iter istruttorio relativo alla gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dei cittadini-utenti, si rende opportuno adeguare il regolamento attualmente vigente, aggiornandolo rispetto alle esigenze organizzative attuali;

RITENUTO, per quanto sopra, di approvare il nuovo Regolamento per la gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dei cittadini-utenti, che sostituisce il precedente regolamento, approvato con la citata deliberazione n. 698 del 29.12.2016;

PRESO ATTO che il Direttore della S.C Marketing dei Servizi, in qualità di Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione della proposta di deliberazione di che trattasi ne attesta la legittimità, la regolarità tecnica, formale e sostanziale;

RITENUTO di far proprie le proposte del Responsabile del procedimento in relazione a quanto sopra riferito;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Amministrativo e, per quanto di propria competenza, ai sensi dell'art. 3 comma 1 quinquies del D.Lgs n. 502/92 e s.m.i. il parere del Direttore Sanitario e, vista la L.R. n. 23/2015, del Direttore Sociosanitario;

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1. di approvare** il nuovo regolamento per la gestione delle segnalazioni e reclami da parte di cittadini-utenti, parte integrale e sostanziale del presente provvedimento, che sostituisce il precedente, approvato con deliberazione n. 698 del 29.12.2016;
- 2. di dare atto** che il suddetto Regolamento entrerà in vigore il giorno della pubblicazione del presente provvedimento sull'albo online della ASST Rhodense;
- 3. di dare atto** che il presente provvedimento non comporta oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda;
- 4. di dare atto** altresì che l'esecuzione del presente provvedimento è affidata al Responsabile del procedimento, il quale ne comunicherà l'avvenuta approvazione alle Strutture interessate per l'adempimento delle rispettive competenze, così come individuate nel P.O.A.S. aziendale.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO (*)

(Paola Bianco)

IL DIRETTORE SANITARIO (*)

(Giorgia Saporetti)

IL DIRETTORE SOCIOSANITARIO (*)

(Emiliano Gaffuri)

IL DIRETTORE GENERALE(*)
(Marco Bosio)

**Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del Testo Unico D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82
e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa*

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ASST Rhodense

Regolamento per la gestione di segnalazioni e reclami da parte dei cittadini-utenti

Premessa e contesto

Il presente Regolamento fa riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare alla legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni” e alla legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di assicurare gli strumenti più opportuni per realizzare una comunicazione efficace nei confronti dei cittadini ed in particolare relativamente alle attività descritte nel presente documento svolge le seguenti funzioni:

- ascolta le opinioni ed i suggerimenti espressi dal cittadino;
- raccoglie le segnalazioni;
- controlla e verifica la qualità dei servizi attivando canali di ascolto dei cittadini, sia attraverso la gestione delle segnalazioni sia attraverso gli strumenti di customer satisfaction.

L’URP opera nella sede legale dell’Azienda e lavora in modo coordinato con tutte le strutture aziendali. Stante la complessità dell’attività, è fondamentale il coinvolgimento delle strutture aziendali nella gestione delle segnalazioni in funzione delle specifiche competenze, per gli approfondimenti necessari alla predisposizione del riscontro all’utente.

Nella definizione del presente documento si è tenuto conto delle differenti tipologie di segnalazioni e dei relativi percorsi per consentire:

- una tempestiva presa in carico della segnalazione
- una corretta individuazione dei servizi da coinvolgere per la verifica sui fatti segnalati, propedeutica all’elaborazione della risposta alla segnalazione, nei tempi previsti dalla norma.

Il presente regolamento disciplina le modalità di ricezione e conseguente gestione delle segnalazioni (reclami, richieste di assistenza, suggerimenti ed encomi) che pervengono da cittadini - utenti rispetto a fatti o comportamenti rilevati nella fruizione di servizi erogati dall’ASST Rhodense.

Il contesto organizzativo è quello scaturito dall’attuazione della L.R. 23/2015 (cd. Riforma Sanitaria) e dai provvedimenti organizzativi aziendali conseguenti.

Articolo 1 – Segnalazioni

Si considerano utenti tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi aziendali.

Gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono esercitare il loro diritto attraverso:

1) Richiesta di assistenza

Identifica uno specifico bisogno espresso dall'utente e può prevedere livelli differenziati di gestione: dalla ricerca di informazioni alla presa in carico da parte del personale dell'Azienda per l'attivazione di un percorso specifico e dedicato.

2) Reclamo

Indica una segnalazione relativa alla qualità del servizio, che può riguardare differenti aspetti quali a titolo esemplificativo:

- Informazione amministrativa, sanitaria, sociosanitaria e logistica (es. segnaletica).
- Accessibilità (es. prenotazione, tempi d'attesa, orari)
- Problemi relazionali
- Aspetti strutturali e comfort (es. comfort alberghiero, barriere architettoniche, parcheggi)
- Umanizzazione e privacy (es. rispetto disposizioni Legge 675/96, libertà di culto e rispetto di altri diritti riconosciuti dalla normativa)
- Prestazioni (es. mancata erogazione, inadeguatezza rispetto alla qualità tecnica professionale percepita)
- Aspetti economici (es. ticket errati o impropri che esigono il rimborso, richieste di risarcimento relative allo smarrimento di effetti personali)
- Rilascio di documentazione clinica (es. referti, lettere di dimissione, cartelle cliniche)
- Contenzioso
- Varie (es. richieste di competenza di altri enti).

3) Encomio

Identifica una segnalazione positiva rivolta al servizio/ambulatorio/reparto, al personale o più in generale all'Azienda; di norma, contiene un ringraziamento ed esprime il particolare vissuto favorevole dell'utente o suo familiare rispetto a specifici comportamenti o servizi ricevuti.

4) Suggerimento

Esprime il pensiero dell'utente che, nell'aver usufruito di uno dei servizi aziendali, desidera portare a conoscenza dell'Azienda un'indicazione utile ad ottenere un potenziale miglioramento.

Gli interessati possono esercitare il loro diritto mediante:

- lettera in carta semplice
- e-mail o PEC
- compilazione di apposita modulistica, disponibile nei diversi punti di erogazione dell'Azienda e scaricabile dal sito internet aziendale
- colloquio con operatori URP, telefonico o in presenza.

Non vengono prese in considerazione segnalazioni solo verbali o, ancorché scritte, carenti delle generalità del segnalante e della firma (ad esempio "segnalazioni anonime").

Articolo 2 – Privacy

Le segnalazioni che contengono informazioni diverse da quelle aventi carattere generale (es. specifiche su servizi aziendali, accesso ai servizi/strutture, richieste di carattere amministrativo/contabile), vengono prese in carico nel rispetto della tutela della privacy, ai sensi del GDPR 2016/679.

Nella specifica fattispecie riferibile a segnalazione effettuata da un soggetto cd. terzo, alla segnalazione devono necessariamente essere allegati il modulo di delega/autocertificazione e i documenti di identità del delegato/delegante. In caso di segnalazioni per le quali emergano criticità relative alla gestione della pratica, per aspetti legati alla tutela della privacy, le stesse vengono poste all'attenzione del Responsabile Privacy/DPO, per la definizione del relativo seguito, in ottemperanza alla normativa vigente e per eventuale richiesta di integrazione documentale.

È possibile accettare reclami da parte di terzi solo se formalmente delegati per iscritto dal soggetto interessato. La delega deve sempre essere corredata dalla fotocopia del documento di identità del delegato e del delegante.

La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- il reclamo riguardi un minore e chi scrive è il genitore o altra persona esercente la potestà genitoriale,
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo,
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute.

La mancanza di delega o di autocertificazione – quando dovute – costituisce impossibilità alla gestione della segnalazione da parte dell'Azienda.

L'informativa relativa al trattamento dei dati è disponibile sul sito aziendale e nelle sedi dell'ASST.

Articolo 3 – Gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni formulate con le modalità descritte all'art. 1, vengono trasmesse all'ufficio Protocollo per la relativa assegnazione all'URP e, per conoscenza, alla Direzione Medica di Presidio (DMP)/Direzione di Distretto (DD) o ad altra Direzione cui afferisce il servizio coinvolto nella segnalazione.

L'URP invia una comunicazione al segnalante dicendo che ha preso in carico la richiesta.

L'URP provvede ad avviare l'istruttoria entro 5 giorni dalla ricezione della segnalazione richiedendo chiarimenti alle Direzioni Mediche di Presidio ovvero alle Direzioni di Distretto o altra Direzione, secondo rispettiva competenza, che riscontrano all'URP entro 15 giorni, inviando pareri e/o relazioni utili alla formulazione del riscontro all'utente.

L'URP prepara la lettera di risposta al cittadino e la condivide con DMP/DD o ad altra Direzione cui afferisce il servizio coinvolto nella segnalazione, per la validazione dei contenuti e la proposta di eventuali modifiche.

L'URP segnala alla Direzione strategica eventi di particolare interesse o rilevanza e che potrebbero avere diffusioni mediatiche.

Le segnalazioni che necessitano di approfondimenti nella valutazione vengono condivise con le strutture aziendali competenti.

L'istruttoria deve essere conclusa, di norma, entro 25 giorni dal recepimento del reclamo, al fine di garantire il dovuto riscontro a cura dell'URP nel rispetto della tempistica di legge, ovvero 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.

Le risposte fornite dall'URP all'utente concludono l'iter della segnalazione.

Nel caso in cui la pratica sia di particolare complessità e richieda supplementi istruttori, l'URP invia all'utente una nota interlocutoria, volta ad informarlo della dilazione dei tempi di risposta.

Qualora l'utente produca ulteriori controdeduzioni, le stesse vengono valutate di concerto con la DMP, la DD o con altra Direzione cui afferisce il servizio coinvolto nella segnalazione, al fine di

definirne il seguito. Qualora non si ravvedano ulteriori elementi istruttori, viene confermata all'utente la risposta già inviata.

La conclusione e l'archiviazione della pratica non preclude la possibilità di tutela giurisdizionale nelle forme previste dalla legislazione vigente.

Articolo 4 – Richieste di risarcimento

Le richieste di risarcimento danni o riserve di azioni legali che pervengono all'URP vengono trasmesse, per competenza, alla SC Affari Generali e Legali.

Articolo 5 – Mediazione trasformativa dei conflitti

Qualora si ravveda che nella segnalazione vi siano le condizioni per l'attivazione di una mediazione trasformativa dei conflitti, l'URP ne dà informazione alla SC Qualità e Risk Management per i seguiti di competenza.