

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 elogi) 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.