

## AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI

### REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI UTENTI

#### 1. FINALITÀ DEL REGOLAMENTO

##### Premessa

Il presente regolamento si prefigge lo scopo di garantire la tutela dei Cittadini, disciplinando le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni presentate in riferimento ad atti, provvedimenti, atteggiamenti, comportamenti, situazioni organizzative e/o operative, in conseguenza dei quali:

- a) si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria di competenza dell'Azienda (art. 14 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni);
- b) si verificano disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto degli utenti alla tutela della salute ed al rispetto della propria dignità e della propria riservatezza;
- c) si rilevi la necessità di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, per promuovere lo snellimento delle procedure, la semplificazione dei percorsi assistenziali o la eventuale modifica di altri aspetti dell'organizzazione, in conformità alla potestà riconosciuta all'Azienda entro i limiti della normativa nazionale e regionale vigente.

Il presente regolamento costituisce atto di indirizzo per le Strutture aziendali in quanto definisce le modalità operative adottate dall'Azienda, attraverso l'Unità Comunicazione e Marketing, in merito:

- alla gestione dei reclami e delle segnalazioni presentate dagli utenti;
- all'avvio di cambiamenti che, suggeriti dall'accoglimento delle istanze, siano in grado di favorire la rimozione delle criticità e di garantire livelli di efficienza, efficacia e gradimento attesi dagli utenti.

##### 1.1 Riferimenti normativi

- a) Art 14 comma 5 – D. lgs 502/92 e successive modifiche e integrazioni che afferma il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso;
- b) Legge 150/2000 – Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, nonché delle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico indirizzate ai cittadini singoli e associati.

## **2. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'Unità Comunicazione e Marketing, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

1. gestisce le segnalazioni dei cittadini in merito a problemi, disagi e disservizi, fornendo risposte puntuali e favorendo il miglioramento della qualità dei servizi e prestazioni erogati,
2. svolge funzioni di tutela, di accoglienza anche tramite la raccolta di suggerimenti, osservazioni, proposte in merito all'erogazione delle prestazioni e servizi,
3. mantiene rapporti di collaborazione, confronto e verifica con le Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei cittadini, per il miglioramento, in particolare, degli aspetti che riguardano l'umanizzazione dei servizi.

## **3. DEFINIZIONI**

Reclamo/segnalazione: protesta o ricorso relativo ad un comportamento o atto ritenuto, a giudizio del reclamante, penalizzante o non conforme alla normativa che regola l'organizzazione e il funzionamento delle strutture sanitarie.

Rilievo: disservizio che si risolve senza attivare un'istruttoria, direttamente per il tramite degli operatori URP o che viene evidenziato da una segnalazione anonima che non consente la formulazione di una risposta al segnalante.

## **4. TIPOLOGIA DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI**

Sono considerate due tipologie di reclami concernenti comportamenti, atti, disservizi che, a giudizio del reclamante, hanno procurato:

- a) un disagio;
- b) un danno per il quale si chiede un indennizzo.

## **5. SOGGETTI, MODI E TEMPI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI**

### **5.1 Presentazione del reclamo**

Possono esercitare il diritto di tutela e presentare, dunque, reclami e segnalazioni:

- i cittadini che fruiscono direttamente dei servizi o loro parenti e affini,
- Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La presentazione dei reclami non preclude impugnative in via giurisdizionale.

### 5.1.1 Modalità di presentazione

I reclami debbono essere presentati in forma **scritta**:

- con lettera sottoscritta dal soggetto reclamante,
- con mail del soggetto reclamante all'indirizzo [urp@asl.rieti.it](mailto:urp@asl.rieti.it),
- a mezzo mail tramite il link "Scrivi all'URP" presente nella home page del sito aziendale [www.asl.rieti.it](http://www.asl.rieti.it),
- a mezzo fax dell'URP al n. 0746.278792
- con apposito modulo disponibile presso l'URP Aziendale, le Direzioni delle Strutture aziendali e pubblicato sul sito internet dell'Azienda [www.asl.rieti.it](http://www.asl.rieti.it),
- con mail o nota di Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei Diritti, accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- con mail proveniente dall'URP Regionale cui l'utente o l'Associazione si è rivolta.

Qualunque sia la modalità di presentazione del reclamo, l'utente deve allegare alla lettera/mail/modulo copia del proprio documento di riconoscimento che, in ogni caso, deve essere sempre acquisita dagli operatori della UOSD Comunicazione e Marketing e da quelli delle Direzioni delle Strutture aziendali nel momento in cui ricevono una segnalazione scritta da parte di un cittadino utente. Allo stesso tempo, l'esponente sottoscrive il modulo "Informativa ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e s.m.i. sul trattamento dei dati personali e sensibili", nel quale esprime anche il proprio "Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili".

Note e schede di segnalazione, regolarmente sottoscritte dal reclamante, devono riportare le generalità: *nome, cognome, data di nascita, indirizzo e luogo di residenza/domicilio*. Note anonime, anche se oggetto di valutazione da parte del Responsabile dell'Unità Comunicazione e Marketing, non possono essere prese in considerazione in quanto non consentono l'individuazione del reclamante ed impediscono la formulazione di una risposta allo stesso. Tali note verranno classificate come rilievi.

Per le segnalazioni presentate a mezzo stampa, l'Addetto Stampa provvederà tempestivamente a richiedere al Responsabile del Servizio interessata specifica relazione al fine di procedere, su indicazione della Direzione Generale, alla formulazione di eventuale comunicato di replica indirizzato alla stampa locale. L'Addetto stampa fornirà alla UOSD Comunicazione e Marketing copia degli atti relativi alla segnalazione ai fini della classificazione della stessa per la produzione di report da trasmettere alla Direzione Generale.

## 5.2 La rete dei Referenti aziendali per la gestione dei reclami

Il Responsabile della UOSD Comunicazione e Marketing ha individuato specifico Referente per la gestione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti che provvede alla gestione delle diverse fasi dell'istruttoria interna, nonché alla raccolta, conservazione e alla successiva aggregazione di tutti gli atti conseguenti alla segnalazione per l'extrapolazione di dati ed informazioni utili a supportare le decisioni della Direzione Generale a cui, ogni trimestre, deve essere inviato specifico report.

Al fine di facilitare ed accelerare le procedure interne di gestione della segnalazione, i Responsabili delle diverse Strutture Aziendali dovranno procedere alla nomina di un referente interno per le segnalazioni. Gli atti di nomina dovranno essere comunicati al Responsabile della UOSD Comunicazione e Marketing che provvederà successivamente all'adozione dell'atto deliberativo inerente la Rete dei Referenti deputati alla gestione delle segnalazioni.

## 6. ASSEGNAZIONE DEL RECLAMO, ISTRUTTORIA INTERNA, TEMPI DI RISPOSTA

Acquisito il reclamo, l'Unità Comunicazione e Marketing o le Direzioni delle diverse Strutture aziendali provvedono alla protocollazione e alla consegna di copia dello stesso all'esponente, qualora ne faccia richiesta. I reclami acquisiti devono essere tempestivamente trasmessi all'UOSD Comunicazione e Marketing.

Anche nel caso di segnalazione pervenuta a mezzo posta esterna ed indirizzata all'Azienda, la stessa sarà assegnata esclusivamente all'Unità Comunicazione e Marketing che procederà alla gestione delle segnalazioni dell'utenza nel rispetto del seguente iter procedurale:

- 6.1 attivazione dell'istruttoria interna entro 7 giorni dal ricevimento della stessa, attraverso l'invio della segnalazione, con specifica nota/mail:
- al Responsabile della Direzione Medica Ospedaliera, per le segnalazioni che interessano i Servizi e le specifiche linee di attività afferenti alla Direzione Medica del Polo Ospedaliero;
  - ai Direttori/Responsabili dei Servizi e delle Unità Ospedaliere, per le segnalazioni che interessano le Unità del Polo Ospedaliero;
  - ai Direttori di Dipartimento, per le segnalazioni che coinvolgono i Servizi dipartimentali;
  - ai Direttori/Responsabili delle Direzioni Distrettuali, per le segnalazioni che interessano i Servizi e le Unità dei Distretti Sanitari dell'Azienda;
  - ai Direttori/Responsabili di autonome Unità aziendali;

La nota di avvio istruttoria, o la specifica mail, viene indirizzata, per opportuna conoscenza:

- all'esponente che in tal modo acquisisce informazioni circa la tempestiva attivazione dell'istruttoria ed indicazioni circa il nominativo del Direttore/Responsabile coinvolto;
- al Risk Manager qualora la problematica sia connessa ad incidenti o a procedure non correttamente applicate;

- alla Responsabile aziendale Trasparenza, Anticorruzione e Privacy, qualora la problematica sia connessa a tali specifici ambiti.

La risposta finale verrà, comunque, fornita dall'Unità Comunicazione e Marketing che nel rispetto della Legge 241/90 e successive modificazioni, è tenuta ad inviare una risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione.

Nel caso di situazioni di particolare complessità, tale termine potrà essere prorogato, previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione, per un tempo che comunque non potrà essere superiore ai 90gg.

**6.2.** ciascuno dei Responsabili coinvolti provvederà a predisporre relazione su quanto lamentato dall'utente e ad inviarla all'Unità Comunicazione e Marketing, entro 20 giorni dalla data della nota/mail di avvio istruttoria. Decorso tale termine, qualora il Responsabile coinvolto non abbia provveduto a fornire quanto richiesto, l'Unità Comunicazione e Marketing provvede ad inviare specifico sollecito ai Responsabili coinvolti, chiamati a relazionare entro 10 gg. Decorso inutilmente anche tale 2° termine, l'UOSD Comunicazione e Marketing considera il reclamo come inevaso per mancata risposta e segnala quanto accaduto alla Direzione Generale per i provvedimenti di competenza e per le specifiche valutazioni circa la tipologia di risposta da formulare all'esponente;

**6.3** acquisiti e valutati tutti gli atti istruttori, l'Unità Comunicazione e Marketing provvede alla formulazione della risposta all'utente entro 10 gg. dalla data di ricezione dell'ultima relazione prevista.

La risposta all'utente viene formulata dall'Unità Comunicazione e Marketing ed inviata, per opportuna conoscenza, anche ai Direttori/Responsabili delle Strutture aziendali interessate. Allo stesso tempo, la nota di risposta inviata all'utente con la specifica documentazione di riferimento, viene trasmessa anche al Direttore Sanitario o al Direttore Amministrativo.

In merito alla formulazione della risposta all'esponente, si precisa:

- nel caso di segnalazione inoltrata per il tramite di Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, l'Unità Comunicazione e Marketing provvede alla formulazione di una risposta direttamente a tali organismi,
- nel caso di segnalazione inoltrata per il tramite dell'URP Regionale, l'Unità Comunicazione e Marketing provvede alla formulazione di una risposta direttamente a tale istituzione.

In ogni caso, comunque, copia della nota risposta fornita all'utente, alle Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione o all'URP Regionale, viene sempre trasmessa in copia, dall'Unità Comunicazione e Marketing, ai Responsabili coinvolti nell'istruttoria interna. Allo stesso tempo, la nota di risposta inviata all'utente con la specifica documentazione di riferimento, viene trasmessa anche al Direttore Sanitario o al Direttore Amministrativo.

Unica eccezione, quella indicata nel punto 3 del successivo paragrafo 7, caso nel quale la risposta all'utente non viene formulata dall'Unità Comunicazione Marketing ma direttamente dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione che provvede successivamente ad inviarne copia alla UOSD Comunicazione e Marketing.

- 6.4 se richiesto dall'utente e se ritenuto opportuno, l'Unità Comunicazione e Marketing può svolgere, attraverso specifico incontro, attività di intermediazione e di conciliazione tra utente, soggetto coinvolto e Responsabile della Struttura interessata. L'incontro viene sempre realizzato presso l'Unità Comunicazione e Marketing che provvede alla convocazione dei soggetti interessati con nota o mail.

## **7. PERCORSI ISTRUTTORI SPECIFICI - ECCEZIONI**

La normale procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni dell'utenza può, nei casi di seguito specificati, essere sostituita da percorsi istruttori specifici:

1. se la segnalazione riguarda l'organizzazione aziendale o l'applicazione di normative, l'Unità Comunicazione e Marketing concorda con la Direzione Strategica le informazioni da fornire;
2. se la segnalazione, presentata individualmente o per mezzo di uno Studio Legale, contiene la denuncia di un danno con contestuale esplicita richiesta di risarcimento o con riserva di una richiesta di risarcimento o semplicemente la richiesta di un indennizzo per rimborso spese, l'UOSD Comunicazione e Marketing invia il reclamo tempestivamente ed esclusivamente all'Unità Affari Generali e Legali per l'espletamento degli specifici adempimenti di competenza. Successivamente, l'Unità Affari Generali e Legali provvederà a trasmettere all'Unità Comunicazione e Marketing copia degli adempimenti adottati.

Se esplicitamente richiesto nella segnalazione, o se ritenuto opportuno, l'UOSD Comunicazione e Marketing fornirà all'esponente gli ulteriori chiarimenti del caso acquisendo direttamente i necessari elementi di valutazione attraverso specifica istruttoria che si affiancherà a quella avviata dall'Unità Affari Generali e Legali, esclusivamente connessa, invece, agli aspetti di natura assicurativa;

3. se la segnalazione riguarda la richiesta di interventi da parte del Dipartimento di Prevenzione, il reclamo sarà inviato al Direttore di Dipartimento che provvederà poi a coinvolgere i Servizi dipartimentali interessati chiamati ad attivare le necessarie indagini e a formulare direttamente specifica risposta all'esponente. In tali casi, considerando i tempi delle indagini ispettive, il Servizio dipartimentale interessato fornirà all'Unità Comunicazione e Marketing esclusivamente notizia di avvio delle indagini previste a norma di legge, ai soli fini della registrazione della segnalazione. La risposta all'utente, in tal caso verrà formulata direttamente dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione che provvede successivamente ad inviarne copia alla UOSD Comunicazione e Marketing.

## **8. PROSECUZIONE DELL'ISTRUTTORIA**

La formulazione della risposta all'utente è la naturale conclusione dell'iter istruttorio in quanto questa implica assunzione diretta di responsabilità nei confronti della soluzione prospettata e rispondenza alle finalità della presente procedura.

La prosecuzione dell'istruttoria è richiesta nei casi in cui la risposta all'utente non prospetti una soluzione immediata del problema ma, comportando un'assunzione di impegno alla risoluzione dello stesso, richieda ripetuti feed-back di verifica.

Il percorso istruttorio può, inoltre, essere riattivato tutte le volte in cui, alla verifica conclusiva prevista dalla procedura emergano aspetti della segnalazione/reclamo omessi, sottovalutati o non sufficientemente approfonditi o discordanze nella valutazione e definizione del reclamo.

## **9. RIMOZIONE DELLA CRITICITÀ E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI**

Nella relazione prodotta, i Responsabili dei Servizi aziendali coinvolti debbono necessariamente indicare/individuare le possibili azioni di miglioramento dirette alla rimozione della criticità evidenziata nella segnalazione al fine di evitare in futuro il ripetersi di analoghe situazioni.

La rimozione della criticità deve essere disposta, per quanto di sua specifica spettanza, dal Responsabile del Servizio aziendale coinvolto nella segnalazione. In accordo e per il tramite della Direzione Medica di Presidio, della Direzione della Casa della Salute, delle Direzioni Distrettuali e delle Direzioni Dipartimentali, l'Unità Comunicazione e Marketing provvede all'attivazione di feed-back di verifica volti ad accertare, nel tempo, l'attivazione di percorsi volti alla rimozione delle criticità evidenziate nella segnalazione da parte dei Servizi aziendali interessati o da parte delle stesse Direzioni coinvolte.

Per la mancata rimozione della criticità, il Servizio interessato dovrà fornire adeguata motivazione all'Unità Comunicazione e Marketing che relazionerà alla Direzione Generale e al Risk Manager aziendale.

### **9.1 Provvedimenti Disciplinari**

Nel caso in cui dalla segnalazione possa scaturire l'applicazione di provvedimenti disciplinari nei confronti di dipendenti dell'Azienda per violazioni/abusi/mancanze/omissioni, sanzionabili a norma di legge, il Responsabile del soggetto coinvolto è tenuto al rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Aziendale approvato con deliberazione n. 677/DG del 17.07.2015 e ad inviare copia dei provvedimenti adottati alla UOSD Comunicazione e Marketing.

Qualora, a norma dello stesso Regolamento, il Responsabile del soggetto coinvolto proceda all'invio degli atti della violazione all'Ufficio per i Provvedimenti Disciplinari (UPD), sarà quest'ultimo Ufficio, con specifico atto, ad applicare la sanzione prevista dalle norme di legge, fornendo contestualmente all'Unità Comunicazione e Marketing la sola comunicazione dell'avvenuta attivazione del procedimento disciplinare.

