

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

ACCOGLIENZA UMANIZZAZIONE E URP

STESURA	VERIFICATO	APPROVATO
Per GdL Dott.ssa Marina Ficorilli Coordinatore GdL 	U.O.C. Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing Dr.ssa Antonella Stefania Morgante 	Direzione Sanitaria Aziendale Dr. Angelo Barbato 

Coordinatore GdL:

Dott.ssa M. Ficorilli - Dirigente Amministrativo Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP

Gruppo di Lavoro:

- Dr. M. Angelucci – Responsabile UOC DMO
- Dr. A. Boncompagni – Direttore Distretto 1 Rieti, Antrodoco, S. Elpidio
- Dott.ssa A. Barsacchi - Direttore DAPS
- Dott. T. Desideri – Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP
- Sig.ra .,L. Di Loreto – Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP
- Dott.ssa A. Falcetti - UOSD Affari Generali e Legali
- Dr. G. Fovi De Ruggiero – Direttore Dipartimento di Prevenzione
- Dr. F. Mancini – Direttore Distretto 2 Salaria Mirtense
- Dr.ssa A. S. Morgante – Responsabile UOC Risk management, Qualità dei Processi e Auditing

STATO DELLE REVISIONI

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
28/07/2025	00	Prima stesura

 <small>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE</small> ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. SCOPO	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI	3
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	4
5. MODALITA' OPERATIVE	5
5.1 Presentazione del reclamo	5
5.2 Modalità di presentazione	5
5.3 Assegnazione del reclamo, istruttoria interna, tempi di risposta	6
5.4 Percorsi istruttori specifici – ECCEZIONI	8
5.5 Prosecuzione dell'istruttoria	8
5.6 Classificazione del reclamo	9
5.7 Encomi/elogi	9
5.8 Customer Satisfaction	9
5.9 Rimozione della criticità, reportistica e azioni di miglioramento	9
6. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	10
7. DIAGRAMMA DI FLUSSO	11
8. MONITORAGGIO DI APPLICAZIONE DOCUMENTO.....	12
9. MODALITA' DI DIFFUSIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTO.....	12
10. AGGIORNAMENTO DOCUMENTO.....	12
11. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA.....	12
12. ALLEGATI	13

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
		Pag. 3 di 17

1. PREMESSA

Nel corso dell'esperienza del paziente e dell'utente è possibile si verifichino delle situazioni di disagio o che emergano delle criticità che possono riguardare diversi aspetti dei servizi, dunque, le segnalazioni dell'utenza, che rappresentano un modo per valutare i bisogni espressi e permettono di sviluppare consapevolezza delle problematiche, sono strumenti che consentono di esercitare la funzione di ascolto e di governare le criticità emerse.

Con la presente procedura si vuole descrivere la modalità di gestione di tutte le possibili segnalazioni presentate dall'utenza (segnalazioni/reclami/encomi/suggerimenti) provenienti dai cittadini singoli, dalle associazioni di tutela dei cittadini nonché dalle istituzioni od operatori al fine di rispondere alle esigenze manifestate, per esercitare una verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti, per relazionarsi con l'utente e mitigare le conseguenze del disagio subito o percepito, nonché per trasformarle.

Mediante i canali del servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP è possibile comunicare con l'Azienda per segnalare disservizi o reclami e il grado di soddisfazione del servizio ottenuto, per inoltrare suggerimenti o per testimoniare la positiva esperienza vissuta con i professionisti che si sono distinti nella gestione del percorso di cura della persona assistita.

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è quello 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 verifichino 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.

La presente procedura costituisce atto di indirizzo della ASL Rieti in quanto definisce le modalità operative adottate dall'Azienda, attraverso il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, 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;
- alla corretta classificazione degli eventi e la conseguente attività di report.

Per quanto sopra, il presente documento si configura altresì quale strumento per il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle cure

3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

La presente procedura si applica in tutti i casi in cui agli operatori del Servizio di Accoglienza Umanizzazione e URP pervengano, direttamente o per il tramite di altre strutture aziendali, manifestazioni di insoddisfazione sulla qualità dei servizi o prestazioni offerti dall'Azienda.

La procedura, pertanto, è rivolta agli utenti, al Servizio di Accoglienza Umanizzazione e URP e a tutte le UU.OO., sia sanitarie che non. Tutti gli operatori aziendali sono tenuti a conoscere quanto definito nella presente procedura.

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni, abbreviazioni e gli acronimi utilizzati nella presente procedura:

Reclamo	<p>Protesta/Comunicazione formale e dettagliata, espressione di insoddisfazione, relativa 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. Implica una risposta scritta. Non può essere anonimo. Deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna.</p> <p>E' registrato, classificato ed utilizzato per il miglioramento della qualità dei servizi e la realizzazione di azioni di miglioramento.</p>
Segnalazione	<p>comunicazione troppo generica per approfondire l'accaduto o che evidenzia un fenomeno già noto e già portato all'attenzione delle UU.OO. cui riferisce su cui l'Azienda sta già lavorando. Può comunque comportare il coinvolgimento delle UU.OO. di riferimento e comporta generalmente un riscontro da parte dell'Azienda. E' registrata, classificata ed utilizzata per il miglioramento della qualità dei servizi e la realizzazione di azioni di miglioramento.</p>
Rilievo/ Osservazione	<p>Disservizio che solitamente si risolve senza attivare un'istruttoria, con una risposta di cortesia o risoluzione diretta per il tramite degli operatori URP o che viene evidenziato da una segnalazione anonima che non consente la formulazione di una risposta al segnalante. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.</p>
Elogio/Encomio	<p>espressione di soddisfazione del cittadino al soggetto che ha offerto il servizio o di gradimento per una prestazione ricevuta, per una situazione vissuta o per una pratica, luogo o comportamento osservato e giudicato particolarmente attento nei confronti dei cittadini utenti. Esso deve essere espresso in forma scritta, contenere una firma leggibile e una data di riferimento. Vengono rimandati ai diretti interessati.</p>
Suggerimenti/Proposte	<p>Comunicazioni dei cittadini finalizzate dove è possibile a migliorare i servizi.</p>
Segnalazione a mezzo stampa/social media	<p>Segnalazioni sui servizi che vengono pubblicate da mezzi di comunicazione pubblici (mass media o social media). Ove richiesto dalla Direzione Strategica viene attivata l'istruttoria coinvolgendo il Responsabile/Direttore dell'U.O. interessata e si formula eventuale comunicato di replica indirizzato alla stampa locale. In tal caso dette segnalazioni vengono registrate, classificate ed utilizzate per il miglioramento della qualità dei servizi e la realizzazione di azioni di miglioramento.</p>
Customer satisfaction	<p>Corrisponde al grado di soddisfazione dei clienti nei confronti di un prodotto, servizio e/o impresa e rappresenta la percezione o la valutazione di quanto un'organizzazione sia in grado di mantenere le</p>

 <small>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE</small> ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
		Pag. 5 di 17

	promesse comunicate al target di riferimento.
U.O./UU.OO.	Unità Operativa/Unità Operative
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
DAPS	Dipartimento delle Professioni Sanitarie
RMQPA	UOC Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing
GdL	Gruppo di Lavoro
DG	Direttore Generale
DS	Direttore Sanitario
DA	Direttore Amministrativo

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Presentazione del reclamo

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

- 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 del Regolamento EU/2016/679/ e s.m.i (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati).

La presentazione dei reclami non preclude impugnative in via giurisdizionale.

5.2 Modalità di presentazione

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

- con lettera sottoscritta dal soggetto reclamante,
- con mail/PEC del soggetto reclamante all'indirizzo urp@asl.rieti.it o PEC: urp.asl.rieti@pec.it
- a mezzo mail tramite il link "Scrivi all'URP" presente nella home page del sito aziendale www.asl.rieti.it,
- con apposito modulo disponibile presso il Servizio URP Aziendale, le Direzioni delle Strutture aziendali e, ove presente, lo sportello "Punto Informazioni e Accoglienza", di supporto agli utenti, condiviso dalle Associazioni sottoscrittrici di specifico accordo (Allegato n. 1) e pubblicato sul sito internet dell'Azienda www.asl.rieti.it,
- con mail o nota di Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto del Regolamento EU/2016/679/ e s.m.i;
- 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 del Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP e da quelli delle Direzioni delle Strutture aziendali o del punto informativo nel momento in cui ricevono una segnalazione scritta da parte di un cittadino utente. Allo stesso tempo, l'esponente sottoscrive il modulo per il consenso al trattamento dati, nel rispetto della normativa sulla privacy.

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 Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, 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

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

rilievi e prese in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.

Per le segnalazioni presentate a mezzo stampa/social media, gli operatori del Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, ove richiesto dalla Direzione Strategica, provvederanno a chiedere al Responsabile/Direttore dell'U.O. interessata specifica relazione al fine di procedere, alla formulazione di eventuale comunicato di replica indirizzato alla stampa locale. In tal caso dette segnalazioni vengono registrate, classificate ed utilizzate per il miglioramento della qualità dei servizi e la realizzazione di azioni di miglioramento.

5.3 Assegnazione del reclamo, istruttoria interna, tempi di risposta

Ove il reclamo fosse presentato mediante compilazione del modulo, la Struttura che lo acquisisce provvede alla presa in carico e alla consegna di copia dello stesso all'esponente, qualora ne faccia richiesta. I reclami acquisiti devono essere tempestivamente trasmessi al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP.

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

I. Attivazione dell'istruttoria interna entro 5 giorni dal ricevimento della stessa, attraverso l'invio della segnalazione, con specifica nota/mail:

- al Direttore/Responsabile della Direzione Medica Ospedaliera, per le segnalazioni che interessano i Servizi e le specifiche linee di attività afferenti alla Direzione Medica del P.O. di Rieti;
- ai Direttori/Responsabili dei Servizi e delle U.O. Ospedaliere, per le segnalazioni che interessano le Unità del P.O. di Rieti;
- 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 U.O. 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 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 dal Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP che, nel rispetto della Legge 241/90 e s.m.i., è tenuta ad inviare una risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di acquisizione, da parte dell'URP medesimo, 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 90 giorni.

II. Predisposizione ed invio della relazione sui fatti lamentati: Ciascuno dei Responsabili/Direttori coinvolti provvederà a predisporre relazione su quanto lamentato dall'utente e ad inviarla al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, entro 20 giorni dalla data della nota/mail di avvio istruttoria. Decorso tale termine, qualora il Responsabile

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
		Pag. 7 di 17

coinvolto non abbia provveduto a fornire quanto richiesto, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP provvede ad inviare specifico sollecito ai Responsabili coinvolti, chiamati a relazionare entro 10 gg. Decorso inutilmente anche tale 2° termine, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP 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;

Nella relazione prodotta, i Direttori/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 e di prevenire eventuali eventi avversi.

III. Formulazione e comunicazione della risposta: acquisiti e valutati tutti gli atti istruttori, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP provvede alla formulazione della risposta all'utente entro 5 gg. dalla data di ricezione dell'ultima relazione prevista.

La risposta all'utente viene formulata dal Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP ed inviata, per opportuna conoscenza, anche ai Direttori/Responsabili delle Strutture aziendali interessate. La nota di riscontro fornita all'utente sulla base di reclami pervenuti per il tramite della Direzione Strategica (Direzione Generale e/o Direzione Sanitaria e/o Direzione Amministrativa), con la specifica documentazione di riferimento, viene trasmessa anche alla Direzione Strategica medesima.

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, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP provvede alla formulazione di una risposta direttamente a tali organismi,
- nel caso di segnalazione inoltrata per il tramite dell'URP Regionale, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP provvede alla formulazione di una risposta direttamente a tale istituzione.

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 trasmessa, dal Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, ai Responsabili/Direttori coinvolti nell'istruttoria interna. Per le istanze pervenute tramite la Direzione Strategica (DG e/o DS e/o DA) la nota di risposta inviata all'utente con la specifica documentazione di riferimento, viene trasmessa anche alla Direzione Strategica (DG e/o DS e/o DA).

Unica eccezione, quella indicata nel punto 3 del successivo paragrafo 5.5, caso nel quale la risposta all'utente non viene formulata dal Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP ma direttamente dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione che provvede successivamente ad inviarne copia al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP.

Chiusura del reclamo: con la formulazione della risposta si chiude il procedimento di cui sarà conservata copia ai fini delle periodiche analisi della *customer satisfaction* e per la visione eventualmente richiesta dalla Direzione aziendale e/o da organi di controllo.

Attività di intermediazione (eventuale): Se richiesto dall'utente e se ritenuto opportuno, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP può avviare, attraverso specifico incontro

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
		Pag. 8 di 17

informale, attività di intermediazione e di conciliazione tra le parti per giungere ad una valutazione condivisa degli eventi in grado di superare le contrapposizioni. Ai fini dell'incontro, al quale partecipa chi ha presentato l'istanza (eventualmente accompagnato dal rappresentante di un'associazione di tutela riconosciuta), il Responsabile/Direttore dell'U.O. interessata (o suo delegato) e, se del caso, gli operatori dell'ASL coinvolti, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP provvede alla convocazione dei soggetti interessati con nota o mail. A conclusione dell'incontro il Responsabile/Direttore dell'U.O. interessata (o suo delegato) dovrà relazionare, con mail, al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP sugli esiti dello stesso.

5.4 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, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP 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, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP 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, per quanto di competenza, a trasmettere al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP copia degli adempimenti adottati.
Se esplicitamente richiesto nella segnalazione, o se ritenuto opportuno, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP 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 al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP 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 al Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP.

5.5 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.

Il percorso istruttorio può 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.

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

5.6 Classificazione del reclamo

Definito l'ambito del reclamo/segnalazione il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP provvede a registrare e classificare l'esposto al fine di consentire le successive analisi e statistiche. Al fine di consentire un'analisi del dato corretta e coerente la classificazione dei reclami avviene secondo i criteri riportati nell'Allegato n. 2 alla presente procedura.

I criteri descritti nel detto Allegato n. 2 possono essere aggiornati a seguito di nuove criticità segnalate. Il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, in qualità di Struttura Aziendale competente, in corso d'opera, può anche variare la classificazione a fronte delle informazioni emerse durante l'istruttoria.

5.7 Encomi/Elogi

La segnalazione di fatti positivi può avvenire con le stesse modalità della segnalazione di reclamo. Il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP trasmette tempestivamente l'encomio/elogia al Responsabile/Direttore del servizio/U.O. coinvolta e ai diretti interessati, altresì provvede all'invio di comunicazione di ringraziamento al firmatario dell'encomio/encomio.

5.8 Customer Satisfaction

L'opinione degli utenti sui servizi erogati dall'Azienda, mediante compilazione in forma anonima dei questionari, riveste un ruolo importante per il miglioramento della qualità dei servizi. Ogni cittadino può scaricare compilare e inserire negli appositi raccoglitori presente presso le strutture aziendali i questionari di gradimento per "Unità di degenza ospedaliera" e per "Assistenza specialistica ambulatoriale", disponibili sul sito aziendale all'indirizzo <https://www.asl.rieti.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/>

La loro compilazione può avvenire anche in forma digitale inquadrando i QRCode presenti nelle diverse strutture aziendali. Il DAPS è responsabile dell'acquisizione, analisi ed elaborazione dei questionari di gradimento che avvengono per singola struttura/U.O..

5.9 Rimozione della criticità, reportistica e azioni di miglioramento

Nella relazione prodotta, i Direttori/Responsabili dei Servizi aziendali coinvolti debbono 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 Direttore/Responsabile del Servizio aziendale coinvolto nella segnalazione.

Il Responsabile del Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, sulla scorta delle attività svolte per la gestione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti, al fine di supportare le decisioni della Direzione Strategica, con cadenza semestrale, predispone e trasmette specifico report degli encomi e dei reclami ricevuti distinti per struttura e per classe di criticità. Detti report vengono altresì inviati UOC Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing per individuare le aree di miglioramento da inserire nel piano delle attività.

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

6. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

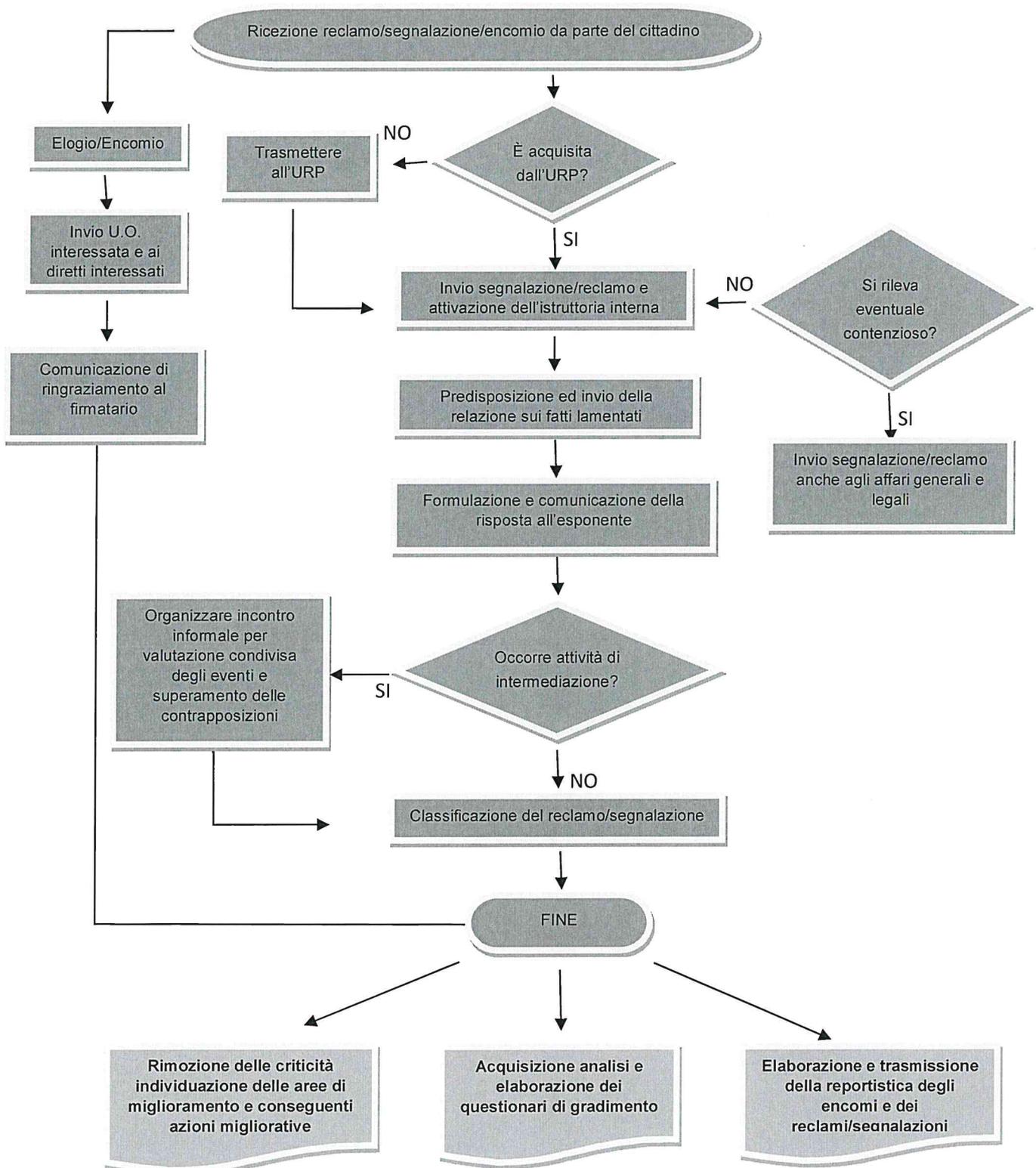
ATTIVITÀ \ FUNZIONI	URP	Responsabile/Direttore U.O/Struttura/Dip. coinvolti	Struttura che riceve il reclamo/segnalazione ¹	Risk M.	Dir. Dip. Prevenzione	AGL	Direzione Az.	DAPS
Invio all'Urp del reclamo/segnalazione trasmessa a struttura diversa dall'URP	I	-	R	-	-	-	-	-
Registrazione reclamo/segnalazione	R	-	-	-	-	-	-	-
Invio segnalazione/reclamo e avvio istruttoria entro 5 gg. dal ricevimento (richiesta relazione)	R	I	-	-	-	-	-	-
Invio ad AGL segnalazione/reclamo da studio legale o contenente ipotesi, anche potenziale, di denuncia e avvio istruttoria entro 5 gg. dal ricevimento	R	I	-	-	-	I	-	-
riscontro a URP/altri in merito a segnalazione/reclamo da studio legale o contenente ipotesi, anche potenziale, di denuncia e avvio istruttoria entro 5 gg. dal ricevimento	I	-	-	-	-	R	-	-
Predisposizione ed invio della relazione sui fatti lamentati entro 20 gg. Dall'avvio dell'istruttoria	I	R	-	-	-	-	-	-
Eventuale sollecito relazione sui fatti in caso di mancato riscontro nei termini di cui al punto precedente	R	I	-	-	-	-	-	-
eventuale predisposizione ed invio della relazione sui fatti lamentati entro 5 gg. dal sollecito	I	R	-	-	-	-	-	-
Formulazione e comunicazione della risposta all'esponente entro 5 gg. dalla data di ricezione dell'ultima relazione prevista	R	I	-	-	-	-	-	-
Formulazione e comunicazione risposta all'utente sui reclami/segnalazioni/richesta di intervento riguardanti il Dipartimento di Prevenzione	I	-	-	-	R	-	-	-
eventuale avvio attività di intermediazione	R	C	-	-	-	-	-	-
Relazione sugli esiti dell'attività di intermediazione	I	R	-	-	-	-	-	-
Segnalazione riguardante l'organizzazione aziendale o l'applicazione di norme	R	-	-	-	-	-	C	-
Classificazione del reclamo	R	-	-	I	-	-	-	-
Encomi/elogi	R	C	-	-	-	-	-	-
Raccolta, analisi ed elaborazione dei questionari di gradimento	I	-	-	I	-	-	-	R
Elaborazione e trasmissione della reportistica degli encomi e dei reclami/segnalazioni	R	-	-	I	-	-	I	-
Individuazione delle aree di miglioramento e conseguenti azioni migliorative	I	R	-	I	-	-	-	-
realizzazione azioni di miglioramento	I	R	-	I	-	-	I	-

¹ se diversa dall'URP

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	
		Pag. 11 di 17

Legenda: R: Responsabile. C: Coinvolto. I: Informato

7. DIAGRAMMA DI FLUSSO



	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
		Pag. 12 di 17

8. MONITORAGGIO DI APPLICAZIONE DOCUMENTO

Indicatori:

- Numero di percorsi corretti di reclami-segnalazioni / TOT. Reclami-segnalazioni pervenute/anno;
- Percentuale di reclami con riscontro entro 30 giorni/Tot reclami/anno (Valore atteso > 80%).

Fonte, definizione e monitoraggio indicatori: Servizio Accoglienza Umanizzazione e URP.

9. MODALITÀ DI DIFFUSIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTO

Il presente documento è pubblicato sull'intranet aziendale "area documentazione" del sito web aziendale. Apposita comunicazione viene inviata a tutti i Direttori/Responsabili UU.OO./Referenti sito e loro sostituti/Coordinatori/Posizioni Organizzative coinvolti per la diffusione a tutti gli operatori afferenti la struttura medesima, con richiesta di presa visione della stessa mediante raccolta delle firme attraverso il modulo "lista di distribuzione".

Copia di tale modulo firmato, il cui originale andrà conservato presso la U.O. a cura del Coordinatore/Coordinatrice, deve essere trasmesso alla Segreteria della UOC Risk M.

La formazione del personale sulla presente procedura è a cura dei Direttori, Coordinatori, Facilitatori e può avvenire anche in occasione di audit periodico interno. I verbali della formazione effettuata con firme partecipanti vengono conservati nelle UU.OO./dipartimenti/strutture interessate, assieme alle liste di distribuzione ed inviati in copia su richiesta.

In ogni UO l'archiviazione della procedura deve avvenire in appositi raccoglitori cartacei e in apposita cartella informatizzata contenente tutte le procedure/istruzioni operative/piani/PDTA aziendali che stabiliscono e regolamentano le attività di interesse della Struttura.

10. AGGIORNAMENTO DOCUMENTO

L'aggiornamento del documento deve avvenire con periodicità triennale in base ai risultati della sua pratica applicazione e, comunque, quando nuovi riferimenti legislativi e/o organizzativi lo richiedano.

11. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA

- DPCM del 27/01/1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e ss.mm.ii.;
- PCM n. 529600 del 19/05/1995 recante "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Linee Guida del Ministero della Sanità n. 2/95 recanti l'"Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 recante "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati

D

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

- Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15/11/2002;
- Decreto Legislativo 150/2009 recante "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- DCA Regione Lazio n. U00311 del 6 ottobre 2014 recante "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio"
- Procedura Operativa per la gestione, l'implementazione e la manutenzione del nuovo Sito Web della Asl Rieti, approvata con Deliberazione DG n. 442 del 28/04/2020 - Adozione Procedura operativa per la gestione, l'implementazione e la manutenzione del nuovo Portale della ASL Rieti, per la definizione di ruoli e responsabilità dei diversi attori aziendali coinvolti e abilitazione di tutti i Referenti Sito web.

12. ALLEGATI

Allegato n. 1: Scheda segnalazione/reclamo/encomio

Allegato n. 2: Criteri di classificazione reclami/segnalazioni

 <small>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE</small> ASL Rieti	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO	
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI		Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025
			Pag. 15 di 17

SOLO PER LE SEGNALAZIONI E RECLAMI

RISOLUZIONE IMMEDIATA _____

RICHIESTA DI APPROFONDIMENTI

TIPO DI RISOLUZIONE ADOTTATA (BREVE DESCRIZIONE IN STAMPATELLO):

DATA RISOLUZIONE (SE SUCCESSIVA AL MOMENTO DELLA SEGNALAZIONE)

Informativa sul trattamento dati personali

In riferimento alla normativa vigente, il/la sottoscritto/a è consapevole che la ASL Rieti, quale titolare, procederà al trattamento dei dati inseriti nel presente modulo solo per quanto necessario alla gestione del reclamo. Fatto salvo il caso di eventuale contenzioso, le segnalazioni raccolte saranno cancellate/distrutte in linea con quanto previsto dal massimario di scarto della ASL ovvero trasformate in forma anonima e utilizzate per sole finalità statistiche. Il conferimento è facoltativo, ma non indicare alcune delle informazioni richieste potrebbe rendere impossibile dare compiuto seguito e riscontro alla segnalazione. Chi inoltra il reclamo per terze persone espressamente dichiara di averne ricevuto opportuna delega assumendosene la responsabilità anche ai sensi dagli artt. 75 e 76 del D.P.R. n. 445/2000. L'eventuale indicazione nel campo destinato all'oggetto della segnalazione di dati appartenenti a categorie particolari (ad esempio dati relativi alla salute) costituisce manifestazione inequivocabile di assenso a che anche tali dati siano oggetto di trattamento per la richiamata finalità. L'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento 2016/679/UE scrivendo a dpo@asl.rieti.it. Si fa presente che, mediante la procedura di reclamo, nessuno può venire a conoscenza (nel rispetto della riservatezza dei malati) di informazioni di carattere clinico, o relative allo stato di salute di terzi, se non espressamente autorizzato per iscritto dall'interessato. Nel caso, la delega deve essere accompagnata da copia del documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato.

Data _____
 DELL'UTENTE _____

FIRMA

Firma dell'operatore che acquisisce la segnalazione (Incaricato URP o Incaricato individuato presso le Direzioni delle Strutture Aziendali, territoriali ed Ospedaliera)

 (Nome e Cognome in Stampato maiuscolo)

 (Firma dell'Operatore)

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

Si ricorda che le segnalazioni acquisite all'interno delle Strutture aziendali debbono essere **TEMPESTIVAMENTE** trasmesse al Servizio Accoglienza Umanizzazione e URP che provvederà ad attivare la prevista verifica interna. Le segnalazioni acquisite debbono essere sempre accompagnate da una copia del documento di riconoscimento del soggetto reclamante.

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' PROCEDURA DI PUBBLICA TUTELA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ENCOMI DEI CITTADINI UTENTI	Cod. PO/110/31/2025 Rev.00 Del 28/07/2025

Allegato n. 2

CRITERI DI CLASSIFICAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI
A. QUALITÀ ORGANIZZATIVA
A. 1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI
a. Prenotazione ordinaria/urgenza/intramoenia/Scelta MMG-PLS/Esenzioni
b. Disdetta prenotazione/Errore di prenotazione
c. Priorità per particolari categorie
d. Tempi di attesa e malfunzionamento programmi e procedure
e. Triage
f. Aspetti economici e ticket
A. 2 FRUIZIONE DELLE PRESTAZIONI
a. Rispetto orari, rispetto delle procedure, carenze organizzative (anche per MMG/PLS)
b. Mancata erogazione/Sospensione Servizio/Luogo erogazione
c. Consegna referti/aspetti informatici/consegna documentazione
d. Presa in carico
e. Erogazione farmaci (organizzazione ospedaliera e territoriale)
B. QUALITÀ AMBIENTALE
a. Aspetti alberghieri (pasti, igiene, comfort, sicurezza pazienti e oggetti)
b. Barriere architettoniche/porte di accesso
c. Parcheggi/divieto di fumo/Accesso Strutture
C. QUALITÀ TECNICA PROFESSIONALE E ASSISTENZIALE
a. Aspetti tecnico-professionali/tipologia assistenza (anche MMG)/qualità ausili
b. Aspetti Assistenziali/di Vigilanza e Custodia/Continuità/Avvio cura
c. Aspetti Amministrativi e medico-legali
d. Aspetti Tecnologici, strumentali
D. QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE
a. Informazione scorretta/non tempestiva/difficoltà di contatto
b. Umanizzazione e aspetti relazionali
c. Visibilità di servizi e strutture
d. Rispetto della privacy/Controllo sul rispetto normative