

<b>A.S.L. CN1</b> <b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>
--

Titolo I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

**Art. 1 – Soggetti aventi diritto**

Gli utenti, parenti o affini, organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Piemonte o presso l’A.S.L. e chiunque ne abbia interesse, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

**Art. 2 – Modalità di presentazione del reclamo**

Gli utenti e gli altri soggetti individuati all’art. 1, esercitano il proprio diritto tramite le seguenti modalità:

- Lettera in carta semplice, sottoscritta, corredata da un documento d’identità (in corso di validità), indirizzata e inviata all’A.S.L. o consegnata all’Ufficio Protocollo o all’Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
- Compilazione di apposito modello, corredata da un documento d’identità (in corso di validità), sottoscritto dall’utente, distribuito presso l’U.R.P., le sedi Distrettuali ed i Presidi di degenza;
- Segnalazione telefonica all’U.R.P.
- Fax o e-mail;
- Colloquio con il Responsabile o gli Addetti dell’URP.

Per le segnalazioni telefoniche ed i colloqui viene redatta, a cura dell’U.R.P., apposita scheda, ove si annota quanto segnalato e si acquisiscono i dati di colui che effettua la segnalazione per le eventuali comunicazioni di merito.

Le segnalazioni anonime vengono prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi e vengono utilizzate dall’U.R.P. nell’ambito del suo compito istituzionale al fine di proporre possibili adeguamenti e migliorie a vantaggio dell’Utenza.

Qualora il reclamo pervenga ad un qualsiasi ufficio o servizio dell’A.S.L., deve essere immediatamente trasmesso all’U.R.P. e comunque non oltre il terzo giorno dalla data della ricezione.

In sintesi, il *reclamo* è l’espressione scritta e firmata, da parte del cittadino circa un disservizio patito nel rapporto con l’Azienda; la *segnalazione*, invece, riguarda problematiche di minore entità, laddove il paziente evidenzia la presenza di un aspetto che potrebbe esser migliorato o che ha patito con lievi disagi e non richieda di ricevere risposta scritta dall’Azienda, ma di valutare quanto segnalato, al fine di apporre migliorie.

In generale, mentre il reclamo riguarda, in linea di massima, un disagio personale subito dall’utente, la segnalazione concerne, più frequentemente, aspetti generali, organizzativi o procedurali, in alcuni casi personali, ma di modesta entità.

**Art. 3 – Tempi di esercizio del diritto di reclamo**

Le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami devono essere presentati, nei modi sopra elencati, preferibilmente **entro 15 giorni** dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo o presunto tale dei propri diritti, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92 e s.m. e i.

La presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionali ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D.Lgs. 502/92 e s.m. e i.

La Direzione Generale può accettare, a propria discrezione, reclami presentati oltre la scadenza indicata dalla norma.

**Art. 4 – Reclami di immediata soluzione**

L'U.R.P. provvede a dare immediata ed esauriente risposta all'utente per le segnalazioni che si presentino di prevedibile, unica e certa definizione. L'operatore assume la responsabilità di quel procedimento amministrativo.

**Art. 5 – Reclami con istruttoria**

Le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere oggetto di istruttoria, pertanto acclarati al Protocollo Generale e trasmessi alla Direzione entro un termine massimo di **tre giorni** (lavorativi), o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Il Responsabile della S.S. URP è responsabile dell'intero procedimento.

L'URP, nei tre giorni successivi, comunica ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano (in caso di reclamo) all'ufficio richiedente, **entro 7 giorni** (di calendario), tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente entro il termine di **30 giorni** dall'inizio del procedimento (ex D.P.C.M. 27/01/94). Qualora sussistano documentate rilevanti difficoltà a fornire entro i 7 giorni dette informazioni, il Responsabile interessato, entro lo stesso termine, relaziona all'U.R.P. sulle circostanze di impedimento, comunicando nel contempo il termine entro il quale ritiene di poter fornire (comunque non oltre 30 giorni) adeguata risposta.

I reclami di natura tecnico professionale più complessi o che presentano caratteristiche di denuncia legale vengono istruiti in collaborazione con il Servizio Legale, che gestirà la pratica nell'ambito del vigente programma regionale assicurativo.

I Direttori/Responsabili di Struttura sono tenuti a delegare un sostituto che, in caso di loro assenza, adempia alle succitate funzioni e permetta, pertanto, di rispettare le tempistiche indicate.

**Art. 6**

Nell'A.S.L. CN1 è istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico configurato mediante organizzazione "a rete" cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce, reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente Regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;
- provvedere, su delega del Direttore Generale, a dare tempestiva ed esauriente risposta e soluzione all'utente per le segnalazioni/reclami che si presentino di prevedibile, unica e certa definizione;

- per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione. L'U.R.P., al fine di espletare l'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formulazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Responsabili delle Strutture dell'A.S.L.;
- fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro ritenuto necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- predisporre, in caso di reclamo seguito da istruttoria, la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente o suo delegato;
- fornire ai cittadini tutte le informazioni sui servizi e le strutture dell'A.S.L. CN1;
- fornire agli utenti guide, dépliant, materiale informativo dell'attività dell'Azienda;
- collaborare alla realizzazione di indagini volte alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

#### Art. 7

Il Responsabile dell'U.R.P., individuato ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i., svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente Regolamento;
- b) provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- d) laddove si ravvisi un contenzioso, l'U.R.P. propone la mediazione del conflitto come previsto dalla Deliberazione del Direttore Generale n. 282 del 01/06/2011 con il fine di:
  - offrire ai cittadini e ai professionisti la possibilità di essere ascoltati nelle situazioni di conflitto, così da integrare i normali percorsi di accertamento dell'evento segnalato con un'attenzione alla persona, che vale, da un lato, a risolvere i vissuti di tradimento e abbandono sperimentati dal cittadino e i suoi sentimenti ostili verso l'Organizzazione e, dall'altro, ad assicurare all'operatore che l'Ente non lo lascia solo a fronteggiare una situazione critica, ma si preoccupa della sua condizione personale/professionale;
  - ridurre l'avvio di procedure giudiziarie e di richieste di risarcimento improprie che sovraccaricano i percorsi legali, comportando costi non trascurabili;
  - ridurre l'ostilità e lo spirito di ritorsione che impediscono spesso una soluzione concordata della vicenda;
- e) invia la risposta all'utente (sottoscritta dal Direttore Generale o suo delegato) e contestualmente al Responsabile della Struttura o al Direttore Sanitario e/o Amministrativo per l'eventuale adozione di misure e provvedimenti necessari;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ottenuta.

#### Art. 8

Laddove la controversia non trovi soluzione, l'U.R.P. convoca la Commissione Mista Conciliativa che, come previsto dal Regolamento recepito con Deliberazione del Direttore Generale 426 del 01/12/17, riesamina la questione e si pronuncia al riguardo.

## Titolo II

### Classificazione dei reclami e miglioramento della qualità dei servizi.

#### Art. 9

Tutti i reclami, in qualsiasi forma presentati, conclusosi l'iter procedurale con il proponente, vengono classificati a cura dell'U.R.P.

La documentazione relativa all'istruttoria viene allegata al singolo reclamo.

La classificazione consiste nel raggruppare i reclami secondo la loro natura e tipologia, nelle seguenti categorie:

**Umanizzazione:** aspetti relazionali paziente/personale ritenuti scortesi o non adeguati;

**Competenza tecnico-professionale:** aspetti legati a trattamenti sanitari che non hanno raggiunto gli esiti attesi;

**Organizzazione:** aspetti inerenti il processo di erogazione del servizio;

**Economico/Legale/Amministrativa:** pratiche inerenti rimborsi ed iter amministrativi;

**Qualità ambientale:** aspetti legati al luogo ove si eroga la prestazione o alle Strutture Aziendali;

**Tempi di attesa**

**Informazione:** carenza o inadeguatezza delle informazioni.

Inoltre i reclami sono raggruppati, in modalità informatica, secondo la Struttura interessata, la sede, ecc.

#### Art. 10

Tutti i suggerimenti e le segnalazioni (che non comportano una successiva risposta all'Utente) finalizzati alla rimozione di un ostacolo e dunque al miglioramento della qualità, presentati in qualsiasi forma all'URP, vengono raccolti e classificati secondo gli stessi criteri di cui al precedente articolo 9.

Parimenti, le informazioni verbali più rilevanti che vengono rilasciate dall'URP, sia tramite sportello che tramite linea telefonica o e-mail, sono formalizzate e classificate mediante appositi modelli prestampati.

#### Art. 11

Tutti i reclami, le segnalazioni/suggerimenti e le richieste di informazioni, classificati come sopra, vengono analizzati dal responsabile dell'URP.

Questi, annualmente, redige apposita relazione sulla tipologia e natura dei reclami/segnalazioni ricevuti, evidenziando gli aspetti di maggior interesse e proponendo eventuali soluzioni organizzative e funzionali al fine di migliorare la qualità dei servizi.

La relazione viene trasmessa alla Direzione Generale e l'estratto è pubblicato sul sito internet nella sezione URP.

#### Art. 12

L'URP, in base ai risultati, evidenzia le aree di maggiore criticità e propone ai rispettivi Responsabili suggerimenti migliorativi. Inoltre, sceglie almeno un processo critico dell'anno precedente e ne monitora l'andamento. Laddove la situazione non volga a risolversi, l'URP lo segnala al Responsabile del Servizio e informa la Direzione Aziendale.

#### Art. 13

La Direzione ha facoltà di rendere note a tutti i Responsabili aziendali, operatori e cittadini, le risultanze dell'attività di gestione dei reclami/segnalazioni ricavate dalla relazione e dalla

documentazione prodotta dal Responsabile dell'URP, oltreché di individuare le strategie da adottare per rimuovere i disservizi segnalati e migliorare la qualità dei servizi offerti.

**Art. 14**

I Responsabili delle Strutture sono tenuti a rimuovere, in conformità a quanto previsto dalla Direzione, i disservizi e gli ostacoli segnalati ed a contribuire al miglioramento della qualità, mettendo in atto le azioni correttive necessarie, sulla base delle risorse e delle competenze professionali disponibili o attivabili.

**Art. 15**

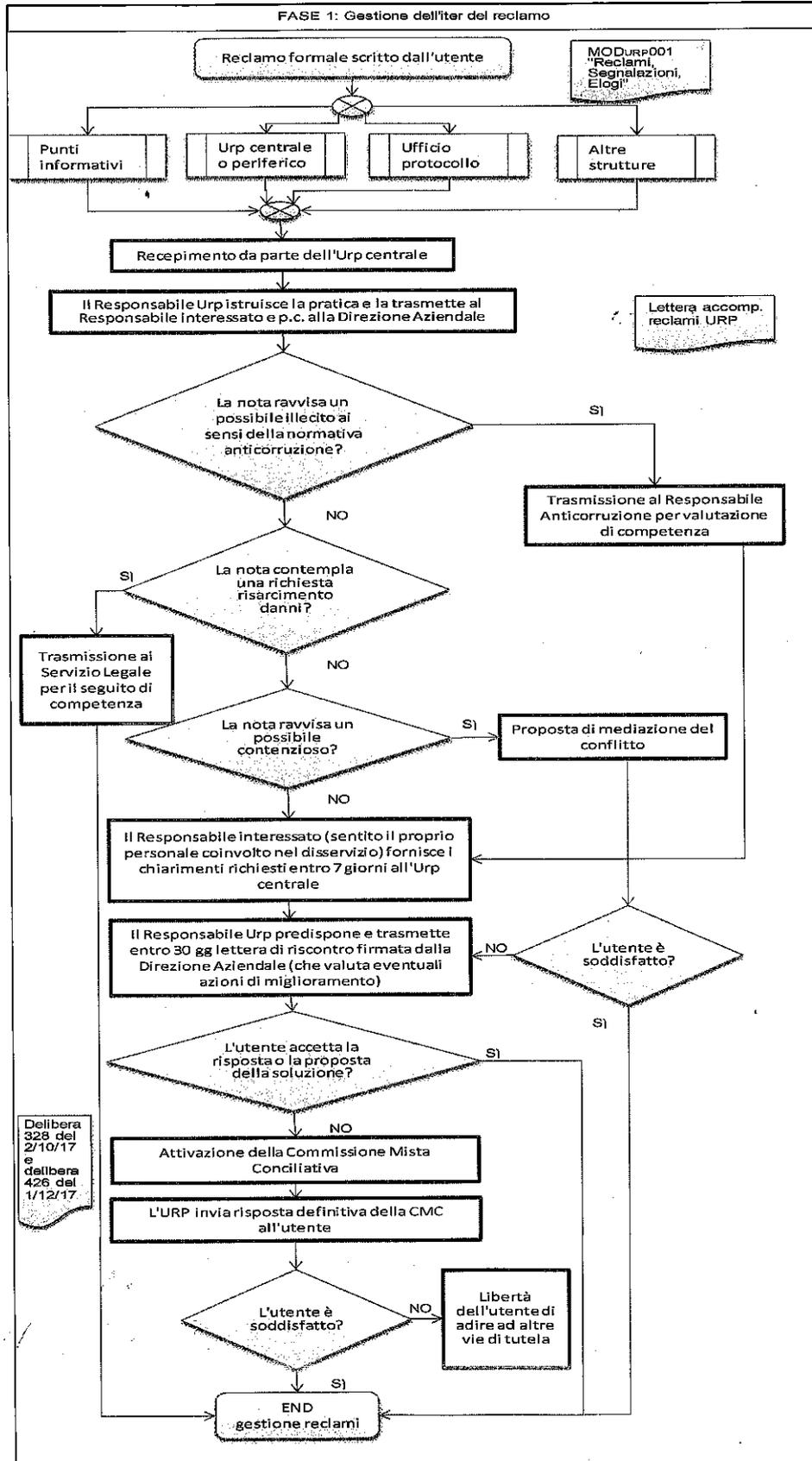
Tutto il processo di miglioramento della qualità attivato dal presente Regolamento viene sottoposto al controllo dei cittadini attraverso la Commissione Mista Conciliativa che esamina la documentazione relativa alla classificazione dei reclami/segnalazioni e può partecipare alla definizione della conseguente strategia di miglioramento.

A tale scopo, i componenti possono fornire proposte o suggerimenti alla stessa Direzione Generale.

**Art. 16**

L'A.S.L. CN1 promuove e realizza indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, attraverso la somministrazione di questionari/interviste a campione, focus group, anche attraverso l'interazione sui social network.

## GESTIONE DEI RECLAMI E MONITORAGGIO DELLE CRITICITÀ



FASE 2: Monitoraggio criticità e definizione di progetti di miglioramento

