

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|---------------------|--|---------------------------------------|

PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI"

| | |
|--------------|---|
| REDAZIONE | URP Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Sicilia |
| CONDIVISIONE | Risk Management - CAVS - Comitati Consultivi Aziendali |
| | |

STATO DELLE REVISIONI

| REV. N. | SEZIONI REVISIONATE | MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE | DATA |
|----------------|----------------------------|--|-------------|
| 0 | - | Prima emissione | |

ELENCO ALLEGATI

| ALL. N. | Codice | DESCRIZIONE ALLEGATO | REV. N. |
|----------------|---------------|--|----------------|
| 1 | | Scheda reclamo | |
| 2 | | Classificazione reclami e segnalazioni | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|---------------------|--|---------------------------------------|

SOMMARIO

| | | |
|-----|---|--------|
| 1. | SCOPO | pag. 3 |
| 2. | CAMPO DI APPLICAZIONE | pag. 3 |
| 3. | RIFERIMENTI NORMATIVI | pag. 4 |
| 4. | ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI | pag. 4 |
| 5. | CHI PUÒ PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI | pag. 4 |
| 6. | MODALITÀ DI PRESENTAZIONE | pag. 5 |
| 7. | TEMPI DI PRESENTAZIONE | pag. 5 |
| 8. | PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI | pag. 5 |
| 9. | GESTIONE DEI RECLAMI - MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ | pag. 6 |
| 10. | PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI | pag. 6 |
| 11. | INDICATORI DI MONITORAGGIO | pag. 7 |
| 12. | MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA | pag. 7 |
| 13. | ARCHIVIAZIONE | pag. 7 |
| 14. | DIAGRAMMA DI FLUSSO | pag. 8 |

| | | |
|--------------|---|------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|--------------|---|------------------------------|

1. SCOPO

La procedura unificata per la gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni o elogi, ha lo scopo di uniformare le procedure di tutela dei cittadini attualmente in uso nella sanità pubblica siciliana, descrivendo i contenuti minimi obbligatori della procedura stessa e le modalità condivise attraverso cui gli utenti possono presentare un reclamo o una segnalazione e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica alla gestione dei **reclami**, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed implica una risposta da parte dell'Azienda; si applica anche alla gestione delle **segnalazioni**, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi, non formalizzati, che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria, ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi.

La gestione dei reclami rappresenta, secondo le normative nazionali ed i relativi provvedimenti attuativi, uno strumento dell'organizzazione idoneo a:

- a) rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- b) raccogliere suggerimenti, osservazioni ed elogi;
- c) consentire l'analisi delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio e al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Reclami e suggerimenti, se adeguatamente classificati e trattati, rappresentano precisi indicatori del giudizio dell'utente sulla qualità dei servizi: opportunamente letti e utilizzati dall'Azienda come "sensori" e "segnali", permettono l'individuazione di aspetti critici in ambito professionale, relazionale ed organizzativo, sui quali attivare azioni correttive e percorsi di miglioramento.

L'elaborazione di una procedura condivisa vuole traslare la gestione dei reclami di ogni singola Azienda in un sistema regionale collegato e funzionale ai processi di miglioramento della qualità delle strutture sanitarie siciliane, che possa produrre dati omogenei, equiparabili e confrontabili, utilizzabili dal livello centrale per le politiche di programmazione e dalle diverse strutture per un proficuo benchmarking.

Precondizione per l'implementazione dell'intero processo è che la procedura abbia il supporto di un software di gestione e di una classificazione condivisa dei reclami, affinché le operazioni di registrazione siano uniformi, complete, continue e univoche.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La struttura preposta alla gestione delle segnalazioni e dei reclami è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, struttura organizzativamente allocata in staff alla Direzione Generale. La procedura si applica alle segnalazioni e ai reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico delle Aziende Sanitarie della Regione Sicilia.

| | | |
|--------------|---|------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|--------------|---|------------------------------|

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

| |
|--|
| Decreto legislativo 502/92 Decreto legislativo 517/93 D.P.C.M. 19 Maggio 1995 (Carta dei Servizi e U.R.P.) Decreto ministeriale 16 ottobre 1996 (indicatori art. 14 di qualità per l'utente) "Il sistema di gestione dei reclami". Riferimenti metodologici ed esperienze. Ministero della Sanità. 1997 Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 "Programma nazionale per la qualità" Decreto legislativo 229/99 Legge 241/90 Accesso agli atti amministrativi D. Lgs 196/03 Codice della privacy Legge n.150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione" |
|--|

4. ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI

| | |
|--------------|--|
| PI/PIA | Punto Informativo/ Punto Informazione e Ascolto |
| RM | Risk Management |
| UO/UUOO | Unità Operativa/e - Unità Organizzativa/e |
| URP | Ufficio Relazioni con il Pubblico |
| RECLAMO | Comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo. Implica una risposta da parte dell'Azienda. |
| SEGNALAZIONE | Qualunque comunicazione dell'utente non codificabile come reclamo, come ad esempio osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi. Non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria, è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi. |

5. CHI PUÒ PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI

Possono sporgere reclami o fare segnalazioni gli utenti dei servizi erogati dalla Azienda Sanitaria, direttamente o tramite parenti, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato. Se la comunicazione del disservizio è avanzata da soggetto diverso dal diretto interessato, può esserne disposta la archiviazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

La presentazione del reclamo non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|---------------------|--|---------------------------------------|

6. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, esercitano il proprio diritto attraverso:

- a. lettera in carta semplice o fax, indirizzati e inviati o consegnati direttamente all'URP, nelle sue articolazioni;
- b. e-mail (All. 2);
- c. apposito modello predisposto dall'URP e pubblicato sul sito aziendale (All. 1);

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. L'esplicito consenso al trattamento dei dati personali è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami. L'omissione del consenso comporta la non attivazione della procedura "gestione reclami" e l'archiviazione come "segnalazione", previa cancellazione dei dati sensibili.

7. TEMPI DI PRESENTAZIONE

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto previsto dall'art.14 comma 5 del D.L. n. 502/92 modificato dal D.L. n. 517/93.

8. PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il processo viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

1. il personale del Front Office dell'URP (PI, PIA, ecc.), esercitando la funzione di ascolto, accoglie l'utente e l'espressione formalizzata del disagio, fornendo informazioni su modalità e tempi della relativa istruttoria, avendo cura di far sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs.196/03;
2. i reclami, in qualsiasi forma pervenuti, vengono gestiti direttamente dal personale di back office dell'URP;
3. i reclami vengono registrati al protocollo e codificati secondo il sistema di classificazione riportato in All. 2;
4. i reclami vengono trasmessi al/ai Responsabile/i delle strutture di competenza, per gli eventuali adempimenti, e perché comunichino per iscritto, ove necessario, i chiarimenti utili a fornire un'esauriente risposta all'utente, entro il termine massimo di 7 giorni dalla ricezione del reclamo.

In caso di reclami suggestivi di danno o che descrivano danni occorsi, gli stessi verranno trasmessi anche al Risk Manager per gli adempimenti di competenza.

I reclami che lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possano chiamare in causa la responsabilità civile dell'Azienda, verranno trasmessi all'Ufficio Legale. Problematiche di particolare complessità potranno essere segnalate anche alla Direzione Aziendale;

5. il/la Responsabile URP, acquisiti eventuali chiarimenti, predispone apposita risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Eventuali ritardi legati alla complessità del caso saranno comunque comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni. Nel periodo dall'1 agosto al 5 settembre, i termini sono sospesi.

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|---------------------|--|---------------------------------------|

Il/La Responsabile URP provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia dei reclami pervenuti, da pubblicare sul sito aziendale nella sezione dedicata all'URP, e a darne comunicazione ai principali *stakeholders* istituzionali.

9. GESTIONE DEI RECLAMI - MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

| Funzione | Front Office URP | Back Office URP | Resp.le URP | Resp.li Strutture competenti |
|---|---------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|
| Attività | | | | |
| Accoglienza utente e presa in carico del reclamo | R | C | | |
| Presa in carico del reclamo pervenuto via mail, posta o fax | C | R | | |
| Registrazione del reclamo | C | R | | |
| Classificazione del reclamo | | R | | |
| Invio copia del reclamo ai Responsabili delle strutture di competenza | | R | | |
| Riscontro all'URP da parte dei Responsabili delle strutture | | | | R |
| Risposta all'utente | | R | R | |
| Reporting | | R | R | |

R = Responsabile, C= Coinvolto

10. PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Per segnalazione si intende qualunque comunicazione dell'utente non codificabile come reclamo, come ad esempio osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi. Esse non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria, ma sono comunque prese in considerazione per migliorare i servizi e pertanto devono essere registrate e codificate secondo il sistema di classificazione (All. 2).

Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità, o di problematiche non immediatamente risolvibili, il personale URP informerà l'utente circa l'opportunità di procedere alla formalizzazione necessaria per avviare l'iter della gestione reclami.

A seconda delle tipologie di segnalazioni, l'URP provvederà a trasmetterle alle UU.OO. interessate per opportuna conoscenza o per i provvedimenti di competenza.

Il/La Responsabile URP provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia delle segnalazioni pervenute, da pubblicare sul sito aziendale nella sezione dedicata all'URP, unitamente al report relativo ai reclami, e a darne comunicazione ai principali *stakeholders* istituzionali.

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|---------------------|--|---------------------------------------|

11. INDICATORI DI MONITORAGGIO

La procedura viene monitorata attraverso i seguenti indicatori:

- a) N. reclami con prima risposta entro 30 gg/tot. reclami x 100
- b) N. reclami conclusi entro 90 gg/tot. reclami x 100

12. MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA

La procedura sarà condivisa con le altre funzioni aziendali interessate (Risk Management, CAVS) e con i CCA; sarà inoltre diffusa attraverso la pubblicazione sul sito web aziendale nella sezione dedicata all'URP.

13. ARCHIVIAZIONE

I reclami ricevuti, le varie relazioni di istruttoria, le lettere di replica nonché ogni altra documentazione prodotta o acquisita relativamente a ciascuna pratica devono essere conservati dall'URP per cinque anni dalla chiusura della pratica stessa.

| | | |
|--------------|---|------------------------------|
| LOGO AZIENDA | TITOLO DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI " | PROCEDURA AZIENDALE N. |
|--------------|---|------------------------------|

12. DIAGRAMMA DI FLUSSO

