

GUIDA SINTETICA RECLAMI/ENCOMI per l'utente

RICHIESTA DEL CITTADINO → ENTRO 15 GIORNI DAL FATTO



COME PUO' FARE IL RECLAMO?

Email, Modulo, Lettera, Fax, Form online, telefonicamente 800489984, colloquio con il responsabile designato dal responsabile URP



COSA FA L'URP?

Fornisce risposte con lo stesso o analogo mezzo, nei casi in cui è chiara, unica e certa la definizione del caso.

SE SCRIVO ALL'AZIENDA, ENTRO QUANTO TEMPO L'URP RISPONDE?



Entro 3 gg. lavorativi da quando riceve il fax o la lettera/modulo dal protocollo generale, l'URP avvia il procedimento e chiede alle strutture interessate le notizie del caso per fornire all'utente la risposta **entro 30 giorni** da quando è stata acquisita la missiva al protocollo. Tali strutture hanno **10 giorni** lavorativi di tempo per fornire all'URP le notizie del caso.

POSSONO ESSERE SUPERATI I 30 GG per la RISPOSTA?



Se vi siano rilevanti e documentati impedimenti derivanti perlopiù da motivi tecnici-organizzativi delle strutture interpellate, l'URP informa il cittadino che il termine è prorogato di ulteriori 30 giorni e che in ogni caso non potrà superare i 90 giorni.

SE IL RECLAMO LO PRESENTO con email o form sul sito aziendale entro quanto tempo MI DEVONO RISPONDERE?

Entro gli stessi termini descritti per la richiesta con lettera, modulo o fax.

E' POSSIBILE AVERE UN INCONTRO INFORMALE CON L'URP in presenza di forti divergenze?

Certamente. E' possibile organizzare un incontro di tipo conciliativo laddove vi siano forti divergenze tra quanto rappresentato dall'utente e quanto riferito dalle strutture. Il cittadino può farsi accompagnare da un rappresentante di associazioni di tutela riconosciute.

POSSO PRESENTARE UN ENCOMIO ALLE STRUTTURE ED AL PERSONALE?

La Asl Roma 6 accoglie gli encomi e li porta a conoscenza delle strutture e del personale interessato.

A COSA SERVONO RECLAMI ED ENCOMI?



A favorire il dialogo partecipativo tra Azienda e cittadino, agevolandone i percorsi e le risposte di salute.



Ad alimentare una banca dati dei reclami da fornire alla Direzione aziendale per effettuare analisi per rimuovere disservizi e migliorare la qualità dei servizi stessi.

POSSO PRESENTARE IN FORMA ANONIMA LA MIA SEGNALAZIONE?

Sì ma affinché sia trattata e gestita occorre descrivere in maniera circostanziata i fatti accaduti o le situazioni segnalate. Se la segnalazione viene qualificata come RECLAMO l'URP potrà trattarlo solo in presenza di tutti i dati anagrafici dell'utente..

URP ASL ROMA 6