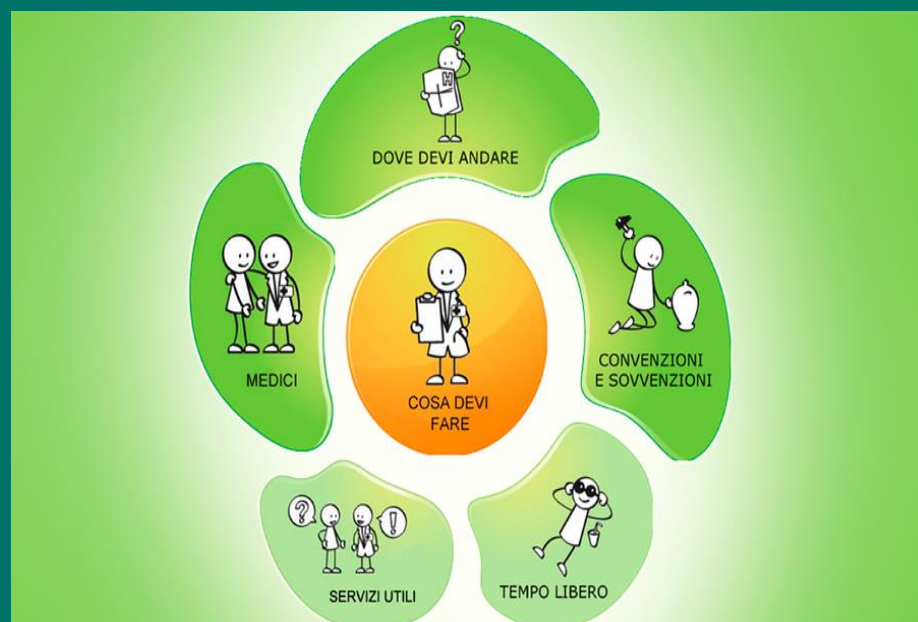


ASL ROMA 6

Regolamento di pubblica tutela

Delibera D.G. n. del



GLOSSARIO

ENCOMIO: Nota di gradimento del servizio e della fruibilità delle prestazioni;

RECLAMO FORMALE: Espressione scritta di insoddisfazione del cittadino, il quale lamenta una ingiustizia o irregolarità subita, che richiede obbligatoriamente una risposta.

RECLAMO INFORMALE: è una criticità espressa in modo verbale, che solitamente si esplicita con una risoluzione immediata e che non implica una risposta formale.

SEGNALAZIONE: osservazioni, rilievi di un disservizio o una criticità che solitamente si esplicita con una risoluzione immediata e che non implica una risposta formale.

SEGNALAZIONE IMPROPRIA: un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria o che non fornisce adeguati riferimenti per procedere. Non viene trattato come reclamo, ma considerato come segnalazione.

SUGGERIMENTI/PROPOSTE: Comunicazioni dei cittadini finalizzate dove è possibile a migliorare i servizi.

* * * * *

Art. 1 – Finalità della pubblica tutela

Premesso che:

1. la definizione di una procedura per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti si pone come strumento idoneo per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal cittadino e consentire l'analisi delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio del grado di partecipazione e di soddisfazione degli utenti;
2. la gestione delle segnalazioni è di competenza dell'U.R.P. che ha tra le sue funzioni quella di far conoscere agli utenti i servizi e di promuoverli, di gestire lo sportello front office - back office e quello virtuale (urp online), promuovere i processi di semplificazione organizzativa, marketing sanitario, effettuare analisi di customer satisfaction.

L'Azienda U.S.L. ROMA 6: si impegna

- a. a garantire la tutela del cittadino/cliente/utente in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari") in ottemperanza ai principi fondamentali di:
 1. EGUAGLIANZA;
 2. IMPARZIALITA';
 3. CONTINUITA';
 4. DIRITTO DI SCELTA;
 5. PARTECIPAZIONE;

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

- b. a garantire la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità da parte del cittadino di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni sanitarie e/o sociosanitarie.
- c. ad assicurare il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio, di cui al presente regolamento, anche agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate. Nelle procedure di accreditamento deve essere prevista ed assicurata agli utenti delle strutture private, la tutela garantita dal presente regolamento.
- d. a sviluppare un comportamento omogeneo aziendale rispetto alla gestione dei reclami segnalazioni, encomi e suggerimenti, al fine di assicurare una risposta al cittadino nel rispetto dei tempi indicati dalla normativa vigente
- e. a garantire la fase di ascolto del cittadino e partecipazione dello stesso, al fine di registrare la qualità percepita sulle prestazioni e servizi e farlo sentire parte integrante del processo migliorativo

Art. 2 – Titolari del diritto di tutela

- a. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda Sanitaria nonché dai professionisti convenzionati con l'Azienda sanitaria e dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda Sanitaria.
- b. La tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i.

Art. 3 – Modalità

- a. Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 2 esercitano il proprio diritto entro 15 giorni come previsto dall'art. 14 del D.Lgs 502/92, modificato dal D.Lgs 517/93, attraverso:
 - ◆ e-mail relazioni.pubbliche@aslroma6.it allegando il modulo di reclamo (**Allegato 1**) reperibile sul sito aziendale e in tutte le Direzioni dei presidi ospedalieri, distretti, dipartimenti e servizi amministrativi, nonché presso le sedi dell'Urp
 - ◆ modulo cartaceo reperibile sul sito aziendale e in tutte le Direzioni dei presidi ospedalieri, distretti, dipartimenti e servizi amministrativi, nonché presso le sedi dell'Urp, da registrare al protocollo aziendale;
 - ◆ lettera indirizzata all'Azienda da registrare al protocollo aziendale;
 - ◆ fax al numero 0693273855 da registrare al protocollo aziendale;
 - ◆ form online presente sul sito aziendale www.aslroma6.it nel momento in cui sarà attivato;
 - ◆ telefonicamente attraverso il **numero verde 800489984**. Se trattasi di reclamo o segnalazione di disfunzione, l'operatore Urp chiede nelle forme consentite, la formalizzazione del reclamo che sarà acquisita al protocollo aziendale.
 - ◆ colloquio con il responsabile incaricato dal Dirigente dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico aziendale o presso le sue articolazioni;

- b. L'U.R.P. provvede a dare immediata risposta, verbale, telefonica o telematica, form-online presente sul sito aziendale www.aslroma6.it nel momento in cui sarà attivato; per le segnalazioni che si presentino di prevedibile, unica e certa definizione.
- c. I casi segnalati all'U.R.P., gestiti direttamente dall'ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami, ma come "prese in carico".
 - 1. I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'U.R.P., per proporre gli adeguamenti e i correttivi finalizzati a migliorare le modalità con cui l'Azienda si propone all'utenza.
 - 2. le segnalazioni **devono essere sempre trasmesse e comunque assegnate dal protocollo aziendale alla UOC Formazione e Comunicazione - U.R.P.** che ne cura l'istruttoria.
 - 3. le segnalazioni che lasciano presupporre un seguito risarcitorio o di riserva risarcitoria vengono trasmesse dall'URP alla U.O.C. Affari Generali, evidenziando che non è più percorribile il percorso di tutela di cui al presente regolamento in quanto dovrà essere attivato il percorso assicurativo/autoassicurativo. L'U.R.P., pertanto, archivia la pratica.
 - 4. le segnalazioni che lasciano presupporre un sospetto evento avverso vengono trasmesse dall'URP anche alla U.O.C. Risk Management, evidenziando che non è più percorribile il percorso di tutela di cui al presente regolamento. L'U.R.P., pertanto, archivia la pratica.

Art. 4 – Tempi del procedimento

- a. Le segnalazioni presentate devono ottenere riscontro con la massima celerità e **comunque non oltre 30 giorni dall'inizio istruttoria** (dal momento in cui l'Urp ne viene a conoscenza tramite protocollo o altra forma che ne dia certezza).
- b. Ogni qual volta non sia possibile inviare risposta al reclamo nel termine di 30 giorni (qualora ci sia la necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte del Responsabile della Struttura coinvolta), **si invia una risposta interlocutoria e non conclusiva al cittadino**. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva **entro i successivi 60 gg.**

Art. 5 – Istruttoria

- a. I reclami, qualora non trovino immediata soluzione come previsto nel precedente art. 3 punto b), devono essere trattati come di seguito specificato:
 - 1. fax e lettere/moduli devono essere protocollati ed assegnati all'U.R.P. che le riassegna al massimo **entro 3 giorni lavorativi**, tramite sistema di protocollo alle strutture interessate per fornire le relative notizie, annotando l'eventuale messaggio nello spazio previsto per le note, entro un tempo massimo;
 - 2. le strutture vengono coinvolte affinché:
 - i. adottino tutte le misure necessarie ad evitare il persistere del disservizio e/o della violazione.
 - ii. fornisca **all'U.R.P., entro 10 giorni** lavorativi, tutte le informazioni necessarie per dare un'appropriata risposta all'utente. Tale

comunicazione deve essere in ogni caso inviata in tempo utile da consentire all'U.R.P. di **rispettare il termine di 30 giorni dall'inizio del procedimento**, per l'invio della risposta al cittadino.

- b. Qualora sussistano rilevanti e documentabili impedimenti a fornire un'adeguata e completa risposta entro il citato termine di **30 giorni** l'U.R.P. informa il cittadino firmatario del reclamo che il termine entro cui sarà inviato il riscontro conclusivo è prorogato di ulteriori 30 giorni e, comunque, non si protrarrà oltre **90 giorni dall'inizio del procedimento**. Della proroga del termine viene notiziata la struttura interessata per l'eventuale sollecito.

I reclami pervenuti con altre forme (email, *form* sul sito) vengono gestiti con la medesima tempistica e modalità.

Art. 6 – Risposta all'utente

La risposta al reclamo è di competenza del Direttore Generale o di un suo delegato che entro 30 gg. dall'inizio della procedura, invia al soggetto-utente una dettagliata e motivata risposta (allegando, ove necessario la relazione del Dirigente della Struttura interessata) e fatti salvi i diversi termini eventualmente stabiliti nei casi indicati all'art. 5 lett. B).

Art. 7 – Incontri informali

L'U.R.P., nel caso di notevole divergenza tra le diverse narrazioni e/o interpretazioni del caso compiute dei soggetti coinvolti, può organizzare un incontro informale di conciliazione tra le parti, per giungere a una valutazione condivisa degli eventi in grado di superare le contrapposizioni. A tale incontro partecipa chi ha presentato l'istanza (eventualmente accompagnato dal rappresentante di un'associazione di tutela riconosciuta), gli operatori dell'ASL coinvolti, il Responsabile dell'U.R.P. o suo delegato che relazionerà alla Direzione Generale.

Art. 8 - Encomi

- a. Gli encomi notificati all'Urp vengono portati all'attenzione del Direttore della Struttura di riferimento, il quale lo notificherà al dipendente interessato e all'ufficio del personale per essere accluso al fascicolo personale.
- b. L'Urp invia una lettera di ringraziamento all'utente firmatario dell'elogio.

Art. 9 – Relazioni di Servizio

L' U.R.P. inserisce tutte le tipologie di comunicazioni scritte dall'utenza e le relative risposte in un data base dedicato e predispose relazioni alla Direzione Strategica con cadenza annuale, allegando una reportistica secondo una griglia adottata a tal fine (**Allegato 2**), comprensiva di strategie utili a rimuovere i disservizi e migliorare la qualità dei servizi.

MODULO

SUGGERIMENTO SEGNALAZIONE RECLAMO ENCOMIO

LUOGO IN CUI SI E' VERIFICATO L'EVENTO

Ospedale di Reparto/ambulatorio/altro

Sede Asl di Altro

DATA DELL'EVENTO

DESCRIZIONE:

PRESENTATO DA (da compilare in stampatello)¹

²COGNOME _____ NOME _____

INDIRIZZO _____ PROV _____

CONTATTO TELEFONICO _____ E-MAIL _____

Diretto interessato Familiare o altro _____

di _____

Data _____ Firma _____

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto, consapevole che il trattamento potrà riguardare i dati personali, ai sensi del Regolamento 2016/679/UE, presta il proprio consenso al fine dello svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa di cui sopra. Autorizza altresì l'invio della presente segnalazione ai soggetti coinvolti nella segnalazione. Nel caso la persona del dichiarante non coincidesse con l'interessato, (ad esempio i genitori nel caso di minori o il tutore legale) è necessario che il dichiarante presenti una delega che preveda anche l'autorizzazione al trattamento dei dati.

Data _____ Firma _____

¹ Entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'evento.

² La segnalazione può essere anche anonima ma potrà essere trattata solo se adeguatamente circostanziata nei fatti descritti.

D.D.G. n. _____ del _____ Allegato 2

CLASSIFICAZIONE DELL'ESPOSTO DELL'UTENTE

La creazione del data base di tutte le comunicazioni scritte degli utenti, costituisce uno strumento di classificazione di tutte le note scritte rapida e precisa, sempre nell'ottica del miglioramento dei servizi per l'utenza, ogni reclamo può contenere uno o più aspetti delle seguenti classi e sottoclassi prese in considerazione.

n.	CODICE DI RIFERIMENTO	3.2	Informazioni ai familiari per il percorso di cura
1	Aspetti Strutturali	3.3	Informazione sugli orari
1.1	Accessibilità esterna	3.4	Informazioni ai familiari circa gli orari di ricevimento degli operatori sanitari
1.2	Accessibilità interna	3.5	Leggibilità e comprensibilità della modulistica
1.3	Barriere architettoniche	3.6	Leggibilità della documentazione
1.4	Porte automatiche	3.7	Conoscere le liste d'attesa
1.5	Ascensori	4	Tempi
1.6	Parcheggi	4.1	Tempi di attesa per erogazione di esami
1.7	Parcheggi per disabili	4.2	Tempi di attesa per prestazioni
1.8	Sicurezza e manutenzione delle apparecchiature	4.3	Liste di attesa per prenotazione
1.9	Servizi insufficienti	4.4	Liste di attesa per ricovero
2	Aspetti Alberghieri-Comfort	4.5	Tempi d'attesa per certificazione, documentazione, presidi
2.1	Pulizia, silenziosità, ambienti	4.6	Rispetto della priorità
2.2	Qualità, quantità, gradevolezza, orari dei pasti	4.7	Tempi d'attesa per la risposta
2.3	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici	5	Aspetti Burocratici Amministrativi
2.4	Qualità e cambio biancheria	5.1	Procedure erogazione prestazioni sanitarie, certificazioni amministrative
2.5	Adeguatezza dei servizi accessori		
2.6	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa		
3	Informazioni		
3.1	Informazione sui servizi, prestazioni, procedure		

5.2	Accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico-amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, prenotazioni, nella documentazione necessaria, ecc.)	6.4	Aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi.
5.3	Trasparenza atti e procedure	6.5	Serietà professionale
5.4	Aspetti organizzativi (generali)	6.6	Fornitura presidi
5.5	Errori nelle prenotazioni	7	Umanizzazione-Aspetti Relazionali
5.6	Richieste di pagamento ritenute indebite	7.1	Cortesia e gentilezza
5.7	Procedure pagamento di ticket, orari, moduli	7.2	Conflittualità interpersonale
5.8	Errata attribuzione di ticket, modalità rimborsi	7.3	Rispetto della dignità della persona
6	Aspetti Tecnico-Professionali	7.4	Rispetto della riservatezza
6.1	Mancato intervento sanitario	7.5	Omogeneità ed equità di comportamento
6.2	Modalità di erogazione prestazioni	7.6	Maltrattamenti
6.3	Appropriatezza delle informazioni e acquisizione del consenso	9	Encomi
		9.1	Note di soddisfazione per il servizio ricevuto
		9.2	Ringraziamento di utenti
		10	Inappropriati
		10.1	Segnalazioni non valutabili
		11	Inevasi
		11.1	Mancata risposta