



**REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE
DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI**

FASE	QUALIFICA	NOMINATIVO	FIRMA
Redazione	Coordinatore Gruppo di Lavoro	R. Girani	<i>R. Girani</i>
	Resp. URP	P. Cerri	<i>P. Cerri</i>
Verifica	Resp. f.f. UOS Accreditamento e Qualità	B. Russo	<i>B. Russo</i>
	Direttore UOC Affari Generali	M. Aramini	<i>M. Aramini</i>
	Risk Manager	L. Bevilacqua	<i>L. Bevilacqua</i>
	Direttore UOC Marketing Comunicazione e Servizi Amministrativi Territoriali/Ospedalieri e Libera Professione	A. Marioni	<i>A. Marioni</i>
Approvazione	Direttore DAPSS	G. Patrini	<i>G. Patrini</i>
	Direttore UOC Rischio e Qualità e Direttore Medico ad interim Presidio Oltrepò	P. Valentini	<i>P. Valentini</i>
	Direttore Medico Presidio Lomellina	M.C. Bona	<i>M.C. Bona</i>
	Direttore Dipartimento Integrazione socio-sanitaria	A. Borri	<i>A. Borri</i>
	Direttore Dipartimento Riabilitazione	E. Varalda	<i>E. Varalda</i>
	Direttore Dipartimento Area Medica	L. Magnani	<i>L. Magnani</i>
	Direttore Dipartimento Chirurgia Generale	C. Sansalone	<i>C. Sansalone</i>
	Direttore Dipartimento Chirurgie Specialistiche	M. Mensi	<i>M. Mensi</i>
	Direttore f.f Dipartimento Materno Infantile	L. Babilonti	<i>L. Babilonti</i>
	Direttore Dipartimento Emergenza e Area Critica	L. Carnevale	<i>L. Carnevale</i>
	Direttore D.S.M.D	P. Politi	<i>P. Politi</i>
	Direttore Dipartimento Diagnostica per Immagini	F. Abelli	<i>F. Abelli</i>
	Direttore Dipartimento Servizi Amministrativi	G. Beatrice	<i>G. Beatrice</i>
	Autorizzazione	Direttore Sanitario	F. Reitano
Direttore Amministrativo		P. Puorro	<i>P. Puorro</i>
Direttore Socio Sanitario		A. Gozzini	<i>A. Gozzini</i>
Deliberato	Delibera n. 148 del 26.02.2020		

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Pavia	REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI REG.04.727.DAM01.53201	Ed 0 Rev 03 Novembre 2019
--	---	--

DATA	REVISIONE Rev. n°	DESCRIZIONE
Marzo 2012	1	Approvazione del regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami - Deliberazione n. 159
Gennaio 2015	2	Modifica al regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami - Deliberazione n. 24
Novembre 2019	3	Regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami/encomi





INDICE

1.	SCOPO DEL REGOLAMENTO	4
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3.	DEFINIZIONI.....	4
4.	RESPONSABILITA'	5
5.	DESCRIZIONE ATTIVITA'	6
5.1	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E ISTRUTTORIA DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI	6
5.2	CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	7
5.3	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEGLI ENCOMI	8
5.5	FLUSSI INFORMATIVI	8
5.6	DESCRIZIONE ATTIVITÀ UFFICIO PUBBLICA TUTELA	8
5.7	DISPOSIZIONI FINALI	9
6.	DIAGRAMMA DI FLUSSO	10
7.	INDICATORI DI CONTROLLO	12
8.	NORME DI RIFERIMENTO	12
9.	ALLEGATI	12



1. SCOPO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento ha lo scopo di disciplinare la procedura di acquisizione, trattazione e gestione delle segnalazioni presentate e/o trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Pavia.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento si applica a tutte le segnalazioni/reclami/encomi aventi ad oggetto persone, atti e/o fatti relativi alle attività svolte da ASST, trasmessi all'URP, sia dall'esterno che dall'interno dell'Azienda.

3. DEFINIZIONI

Acronimi:

nel testo del presente Regolamento sono utilizzati i seguenti acronimi:

- ASST: Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Pavia
- ATS: Agenzia di Tutela della Salute
- URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- UPT: Ufficio Pubblica Tutela
- UOC: Unità Operativa Complessa
- DMP.: Direzione Medica di Presidio
- PEC.: Posta elettronica certificata
- DPR: Decreto Presidente della Repubblica
- DGR: Deliberazione di Giunta Regionale
- DSMD: Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze
- DAPSS: Direzione Assistenziale e delle Professioni Sanitarie e Sociali



4. RESPONSABILITA'


Il presente articolo ha lo scopo di individuare azioni e responsabilità di coloro che sono tenuti a dare applicazione al Regolamento.

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Responsabilità Attività	Dir. UOC -Marketing Comunicaz. e Servizi Amm.vi Territor.i/Osped. e L.P tramite URP	Direttore/ Resp. Dipart.to/ UOC/ Servizio	Dir. UOC Affari Generali	Risk Manager	ATS Pavia	Direzione Strategica
Verifica documentazione/avvio istruttoria con la trasmissione dell'esposto e la richiesta di chiarimenti	R					
Protocollazione esposto e/o encomio			R			
Riceve segnalazioni ed inoltra casi specifici a equipe mediatori	C			R		
Valuta fondatezza richieste risarcimento per prosieguo attività	C		R	C		
Richiesta di relazione a chiarimento dei fatti rappresentati nell'esposto	R					
Elaborazione risposta entro termini previsti ed invio ad URP		R				
Verifica di congruità tra risposta fornita e segnalazione	R					
Trasmissione della risposta al segnalante	R					
Flussi informativi: ATS Pavia, Direzione strategica, Risk Manager, Responsabile per la prevenzione della corruzione	R	C	C	C	C	C

R= Responsabile

C= Coinvolto

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Pavia	REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI REG.04.727.DAM01.53201	Ed 0 Rev 03 Novembre 2019
--	--	--

5. DESCRIZIONE ATTIVITA'

5.1 Modalità di presentazione e istruttoria delle segnalazioni/reclami

Gli utenti o un familiare, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni/reclami mediante:

1. compilazione di apposito modulo per segnalazioni/reclami/encomi distribuito presso l'URP o scaricabile direttamente dal sito aziendale, indirizzato (posta ordinaria o raccomandata) a Ufficio Relazioni con il Pubblico – ASST Pavia - Corso Milano n. 19 – 27029 Vigevano (PV), o consegnato nelle diverse sedi aziendali dell'URP, completo di copia del documento di identità del segnalante. Nel caso di presentazione diretta all'URP, l'operatore dell'URP provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione.
2. nota trasmessa all'URP via posta elettronica, al seguente indirizzo: urp@asst-pavia.it o PEC (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: urp@pec.asst-pavia.it, corredata da modulo di segnalazione, compilato e sottoscritto e del documento d'identità, necessario a verificare l'identità dell'istante. Qualora pervengano, tramite posta elettronica o pec, e-mail non recanti i documenti sopra indicati (modulo segnalazione compilato e sottoscritto unitamente al documento d'identità) il segnalante viene invitato a regolarizzare la segnalazione entro 15 giorni; in assenza della documentazione richiesta entro il termine suindicato, la stessa verrà considerata irricevibile;
3. colloquio presso l'URP e formalizzazione contestuale per iscritto della segnalazione, corredata di copia del documento d'identità. L'operatore dell'URP provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione.


La presentazione di reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni non pregiudica la possibilità di tutela giurisdizionale nelle forme previste dalla legislazione vigente.

Le segnalazioni formulate con le modalità di cui sopra, verranno tempestivamente inviate all'Ufficio Protocollo dell'ASST per la registrazione nel sistema di protocollo informatico con relativa assegnazione all'URP e, per conoscenza, al Risk Manager ed alle articolazioni aziendali interessate (DMP, UOC), così come individuate dall'URP, **entro 3 giorni lavorativi**.

L'URP provvederà all'espletamento dell'attività istruttoria, attraverso richieste di chiarimenti ai Direttori/Responsabili delle UOC, dei Servizi o degli Uffici dell'Azienda, in ordine ai fatti segnalati, ricevendone relazioni e pareri **entro 5 giorni lavorativi** dall'invio della richiesta.

Contestualmente è richiesta l'indicazione di eventuali azioni di miglioramento in relazione ai fatti segnalati; l'assenza di tali indicazioni deve essere motivata.

B 

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Pavia	REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI REG.04.727.DAM01.53201	Ed 0 Rev 03 Novembre 2019
--	--	--

Le richieste di risarcimento danni/indennizzi conseguenti ad errori di cui l'Ente debba rispondere ai sensi delle vigenti normative sono inoltrate all'UOC Affari Generali e Legali ai fini di apertura del sinistro e attivazione della procedura aziendale per la gestione sinistri.

Nei casi sopra rappresentati, l'URP conclude il procedimento mediante comunicazione scritta, con la quale fornisce opportuna informazione in merito all'unità operativa competente a valutare la richiesta risarcitoria.

Le richieste di risarcimento danni/indennizzi e, più in generale, le segnalazioni che, pur non contenendo una richiesta risarcitoria, hanno ad oggetto eventi che potrebbero potenzialmente dar luogo a richieste risarcitorie ovvero che hanno anche ad oggetto eventi avversi, eventi sentinella, near miss, sono altresì tempestivamente comunicate al Risk Manager aziendale per gli adempimenti di competenza.

L'URP potrà inoltre ricevere richieste di accesso documentale, civico, generalizzato. In tali casi, l'URP consegna al cittadino la prevista modulistica aziendale e fornisce ogni dovuta informazione al fine di facilitare ed orientare il cittadino nella presentazione dell'istanza.

5.2 Conclusione del procedimento

L'URP predispose, a chiusura dell'istruttoria, il riscontro all'esponente, nei limiti di tempo previsti, tramite lettera inviata a mezzo posta ordinaria o casella di posta elettronica o PEC.

Eventuali situazioni di una certa gravità e rilevanza concernenti aspetti tecnico-professionali o assistenziali o relazionali possono essere trasmesse dal Risk Manager, che riceve in copia conoscenza tutte le segnalazioni, all'équipe dei Mediatori presenti in Azienda, che valuteranno se il reclamo loro sottoposto sia o meno idoneo ad essere preso in carico ed avviare, in caso affermativo, il percorso di mediazione tra le parti, alla conclusione del quale viene data comunicazione all'URP.


Considerata la non alternatività delle procedure sopra descritte, nel caso in cui la segnalazione venga presa in carico dall'équipe dei Mediatori, l'istruttoria viene comunque attivata e conclusa dall'URP, che entro i 30 giorni previsti dalla normativa, fornirà la risposta al segnalante.

Quando la procedura non richieda l'intervento dei mediatori, il Responsabile dell'URP deve trasmettere la risposta nel minor tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria laddove ricorra la necessità motivata di ulteriori accertamenti: nel qual caso, la risposta conclusiva dovrà essere fornita non oltre i successivi 30 giorni.

Della sospensione del termine per la conclusione del procedimento, è data notizia all'autore del reclamo.



Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Pavia	REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI REG.04.727.DAM01.53201	Ed 0 Rev 03 Novembre 2019
--	---	--

5.3 Modalità di presentazione degli encomi

Gli utenti o un familiare, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare encomi con le stesse modalità previste per la presentazione delle segnalazioni, così come dettagliate al paragrafo 5.1 (Modalità di presentazione e istruttoria delle segnalazioni/reclami).

5.4 Sedi URP

Considerata la configurazione aziendale su scala provinciale e la volontà di favorire l'accesso dei cittadini a tale ufficio, sono operative le seguenti sedi dell'URP:

- Vigevano - presso la Struttura Ospedaliera in Corso Milano, 19;
- Voghera - presso la Struttura Ospedaliera in Via Volturmo, 14
- Stradella - presso la Struttura Ospedaliera in Via Achilli;
- Pavia - presso la Sede di ATS di Viale Indipendenza, 3.

5.5 Flussi Informativi

L'URP provvede alla trasmissione dei seguenti flussi informativi:

- report mensili e trimestrali delle segnalazioni alla Direzione Amministrativa;
- report annuale delle segnalazioni alla Direzione Strategica, al Risk Manager ed al Responsabile per la prevenzione della corruzione entro la fine del mese di gennaio dell'anno successivo;
- report annuale delle segnalazioni all'ATS Pavia per la trasmissione a Regione Lombardia entro la metà del mese di gennaio dell'anno successivo, salvo diverse indicazioni da ATS Pavia.


5.6 Descrizione attività Ufficio Pubblica Tutela

E' altresì attivo l'Ufficio di Pubblica Tutela, retto da persona indipendente dall'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia con sede presso lo stabilimento ospedaliero di Vigevano, nominato con atto deliberativo del Direttore Generale.

Gli utenti o un familiare, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni/reclami mediante:

1. compilazione di apposito modulo per segnalazioni/reclami/encomi distribuito presso l'URP o scaricabile direttamente dal sito aziendale, indirizzato (posta ordinaria o raccomandata) a Ufficio Pubblica Tutela – ASST Pavia - Corso Milano n. 19 – 27029 Vigevano (PV) o consegnato all'UPT, completo di copia del documento di identità del segnalante. Nel caso di presentazione diretta all'UPT, l'operatore URP provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione;

B 

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Pavia	REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI REG.04.727.DAM01.53201	Ed 0 Rev 03 Novembre 2019
---	---	--

2. nota trasmessa all'UPT via posta elettronica al seguente indirizzo: giuliana_toso@asst-pavia.it o PEC (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: upt@pec.asst-pavia.it, corredata da modulo di segnalazione, compilato e sottoscritto e del documento d'identità, necessario a verificare l'identità dell'istante. Qualora pervengano, tramite posta elettronica o pec, e-mail non recanti i documenti sopra indicati (modulo di segnalazione compilato e sottoscritto unitamente al documento d'identità); il segnalante viene invitato a regolarizzare la segnalazione entro 15 giorni; in assenza della documentazione richiesta entro il termine suindicato, la stessa verrà considerata irricevibile;
3. colloquio presso l'UPT e formalizzazione contestuale per iscritto della segnalazione, corredata di copia del documento d'identità. L'operatore URP provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione.

L'UPT svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute per quanto attiene alle problematiche sociosanitarie.

Se i reclami o le segnalazioni vengono presentati presso gli UPT, la necessaria istruttoria verrà svolta dall'URP, che fornirà il supporto amministrativo necessario alla raccolta delle informazioni e ne condividerà gli esiti con l'UPT. Sulla base dei riscontri acquisiti, si procederà alla predisposizione della risposta al cittadino, da inviare a firma del Responsabile UPT.

L'UPT relazionerà annualmente, entro il mese di gennaio dell'anno successivo, in ordine all'attività svolta, secondo le indicazioni contenute nella D.G.R. 23 dicembre 2009 – n. 8/10884 e nella successiva circolare regionale n. 29 del 21.02.2011, ai seguenti soggetti: Direzione Strategica ASST, Direzione Generale Welfare Regione Lombardia, Difensore Civico Regione Lombardia, Network Regionale per l'ascolto del Cittadino e la qualità percepita, Coordinamento Uffici Pubblica Tutela Regione Lombardia, Presidente del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della provincia di Pavia.

La relazione dovrà essere inoltre divulgata mediante pubblicazione sul sito web aziendale.

Il funzionamento degli UPT è assicurato con la collaborazione ed il supporto di personale amministrativo dell'URP.

5.7 Disposizioni Finali

Per quanto non disciplinato nel presente regolamento si fa rinvio alla normativa nazionale e regionale vigente concernenti il funzionamento degli URP.





6. DIAGRAMMA DI FLUSSO



Inizio Processo



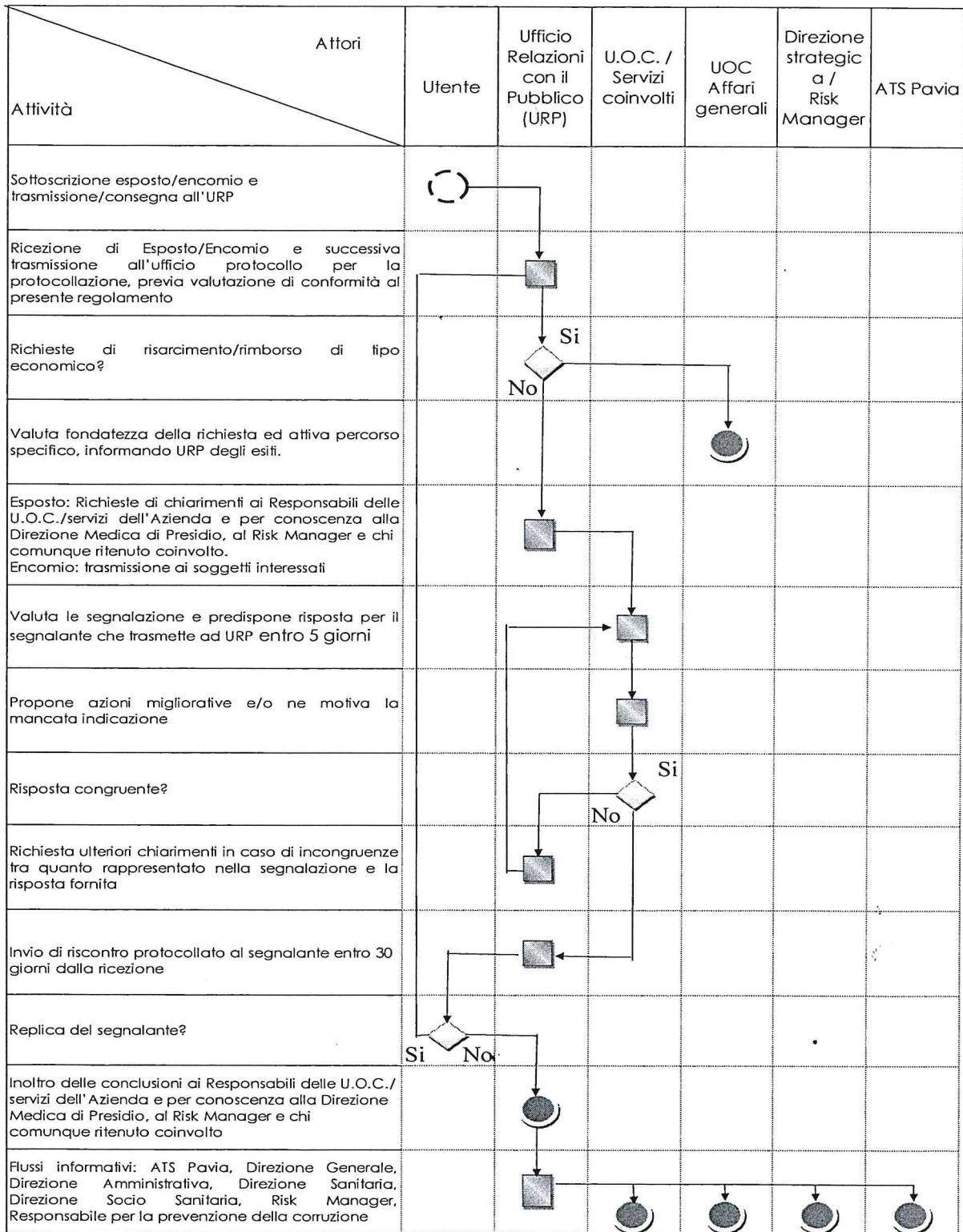
Attività




Snodo decisionale



Conclusione processo



Handwritten signatures and initials.

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Pavia	REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI REG.04.727.DAM01.53201	Ed 0 Rev 03 Novembre 2019
--	---	--

7. INDICATORI DI CONTROLLO

Tempo medio che intercorre tra la presentazione della segnalazione e la risposta fornita < 30 giorni

Responsabilità della rilevazione: responsabile URP

Frequenza della rilevazione: mensile

8. NORME DI RIFERIMENTO

Il presente Regolamento è adottato in conformità ed in attuazione delle normative nazionali, regionali ed interne all'ASST di Pavia ed in particolare a:

- legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.;
- norme contenute nelle Linee Guida Regionali, approvate con DGR 23.12.2009 – n. 8/10884;
- norme contenute nella circolare regionale n. 29 del 21.02.2011
- DGR n. X/5513 del 02/08/2016 relativa alle Linee Guida Regionali per l'adozione del POAS, nella parte relativa all'attività svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico in rapporto con i cittadini, singoli ed associati;
- GDPR – General Data Protection Regulation (in Italia Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati – Regolamento Europeo 2016/679);
- legge 7 giugno 2000 n. 150;
- DPR 21 settembre 2001 n. 422 (Regolamento di attuazione l. 150/2000)

9. ALLEGATI

Non previsti.

