 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione 21 MAR. 2024
		Prima Edizione
		Pagina 1/15

Data emissione: 21 MAR. 2024 Responsabile emissione Responsabile U.O. S. Informazione e Comunicazione URP <i>(Dott.ssa A. Cucè)</i>	Data verifica: 21 MAR. 2024 Responsabile verifica Responsabile U.O.S. Qualità e Rischio Clinico <i>(Dott.ssa Carmela Conte)</i>	Data ratifica: 21 MAR. 2024 Responsabile ratifica Direzione Aziendale Commissario Straordinario <i>(Dott. Ing. Alessandro Caltagirone)</i>
---	---	--


Lista di distribuzione

La procedura sarà distribuita dalla U.O.S. Comunicazione e Informazione a:


- UU.OO. afferenti alla Direzione Generale, alla Direzione Sanitaria, alla Direzione Amministrativa;
- Dipartimenti Sanitari e Amministrativi;
- Presidi Ospedalieri, Distretti Sanitari.

I Direttori delle suddette strutture sono incaricati di distribuire la procedura a tutte le Unità Operative loro afferenti.

I Direttori/Responsabili delle UU.OO Aziendali sono incaricati di distribuire la procedura a tutto il personale ivi afferente.

 <p>ASP SIRACUSA AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE</p> <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 2/15

1- SCOPO.....	pag.3
2- CAMPO DI APPLICAZIONE.....	pag.3
3- RIFERIMENTI NORMATIVI.....	pag.3
4- TERMINI E DEFINIZIONI.....	pag.5
5- DIAGRAMMA DI FLUSSO	pag.6
6- RESPONSABILITÀ.....	pag.7
6.1- Matrice delle responsabilità.....	pag.8
7- DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	pag.8
7.1- Gestione e raccolta delle segnalazioni.....	pag.8
7.2- Gestione e raccolta del reclamo.....	pag.9
7.2.1- Raccolta e tempi di presentazione del reclamo.....	pag.9
7.2.2- Registrazione del reclamo.....	pag.10
7.2.3- Istruttoria.....	pag.10
7.2.3.1- Richiesta di chiarimenti al Responsabile dell'Unità Operativa ed invio nota di avvio del procedimento all'utente.....	pag.10
7.2.3.2- Contenzioso.....	pag.10
7.2.3.3- Indagine interna del Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta.....	pag.10
7.2.3.4- Invio dei risultati dell'indagine interna del Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta.....	pag.10
7.2.3.5- Solleciti.....	pag.11
7.2.3.6- Risposta all'utente.....	pag.11
7.2.3.7- Insoddisfazione da parte dell'utente sulla risposta ricevuta.....	pag.11
7.2.3.7.1- Riavvio dell'istruttoria.....	pag.11
7.3- Gestione e raccolta dei suggerimenti.....	pag.11
7.4- Gestione degli elogi.....	pag.12
8- ALLEGATI.....	pag.12
9- INDICATORI DI MONITORAGGIO.....	pag.14
10- ARCHIVIAZIONE.....	pag. 14

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 3/15

1. SCOPO

La procedura unificata per la gestione dei reclami, segnalazioni ed elogi, descrive i contenuti e le modalità attraverso cui gli utenti possono presentare un reclamo, una segnalazione, un elogio e/o richiedere risposte ai loro bisogni, in maniera chiara e trasparente.

La gestione delle segnalazioni/reclami, in osservanza delle normative nazionali e dei conseguenti provvedimenti attuativi, rappresenta infatti uno strumento idoneo a:

- Rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- Cogliere suggerimenti;
- Monitorare e migliorare, attraverso l'analisi delle esigenze dell'utenza, la qualità delle prestazioni erogate.

La segnalazione/reclami e i suggerimenti infatti, sono validi e precisi indicatori del giudizio dell'utente sulla qualità dei servizi, pertanto importanti "segnali", che permettono di individuare le criticità sia in ambito professionale, che relazionale ed organizzativo, promuovere azioni correttive attraverso l'implementazione di piani di miglioramento.

La gestione delle segnalazioni/reclami è intesa come comunicazione formale, sottoscritta, indicante i dati della persona che sporge segnalazione/reclamo per un presunto disservizio e implica la risposta da parte dell'Azienda.

Tale procedura viene estesa anche alla gestione degli elogi non formalizzati, che possono essere adoperati per il miglioramento dei servizi ma che non implicano risposte formali all'interessato.


Dunque, i reclami rappresentano una risorsa e non un danno; costituiscono infatti uno strumento utile ad instaurare un rapporto di fiducia con gli utenti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE


La presente procedura si applica a tutte le UU.OO. Aziendali.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D. Lgs 241/90** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge Regionale 30.04.1991, n.10** "Disposizioni per i procedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa";
- D. Lgs 502/92** "Riordino della disciplina in materia sanitaria";

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 4/15


- **D.Lgs 517/93** Modifica al decreto legislativo 30/12/1992, n 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria a norma dell'art.1 della l.23 ottobre 1992, n 241.
- **D. Lgs. 29/93** *“Razionalizzazione dell’organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego”* L’art.12 prevede l’istituzione dell’URP;
- **Circolare della F. P. n. 17 del 27/04/93** *“Art. 12 del Decreto leg.vo n. 29 /93. Istituzione dell’Ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità”*;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94** *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*;
- **D.P.C.M. 19 Maggio 1995** *“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*;
- **Legge n. 273 dell’11/7/95** *“Misure urgenti per la semplificazione di procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza nelle pubbliche amministrazioni”*;
- **Ministero della Sanità, Linee-guida n. 2/95** *“Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”*;
- **Regione Siciliana, D.A. 17/05/96** e successive modifiche e integrazioni
- **Legge 675/96** *“Tutela della Privacy”*, **D.P.R. 318/99**; **D.Lgs. 196/03** *“Codice protezione dati personali”*; **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali UE 2016/679 (GDPR)**;
- **D. M. 16/10/1996** (art. 14, indicatori di qualità per l’utente);
- **Legge 59/97** Legge 15 marzo 1997, n 59. Delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa (Legge Bassanini) e successive modifiche e integrazioni.
- **Legge 127/97** Legge 15 maggio 1997, n 127. *“Misure urgenti per lo snellimento dell’attività amministrativa (Bassanini Bis)”* e successive modifiche e integrazioni
- **Ministero della Sanità** *“Il sistema di gestione dei reclami”. Riferimenti metodologici e esperienze. 1997”*
- **Piano Sanitario Nazionale 1998- 2000, 2001-2003, 2003-2005, 2006-2008** e successive modifiche e integrazioni
- **D. Lgs. 229/99** *“Accreditamento sanitario e riforma Bindi pubblico e privato. Sistema sanitario in Italia”* e successive modifiche e integrazioni
- **D. Lgs. 286/99 Art.11** *“Evoluzione legislativa dei controlli nelle amministrazioni pubbliche e successive modifiche e integrazioni*
- **Legge n. 150 del 7 giugno 2000** *“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione “*;
- **D.P.R. 422 del 21/09/2001** *“Regolamento recante norme per l’individuazione di titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”*;
- **Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 07/02/02** *“Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”*;
- **Legge Regionale 02/02** (art. 127, *Informazione e comunicazione*);

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 5/15

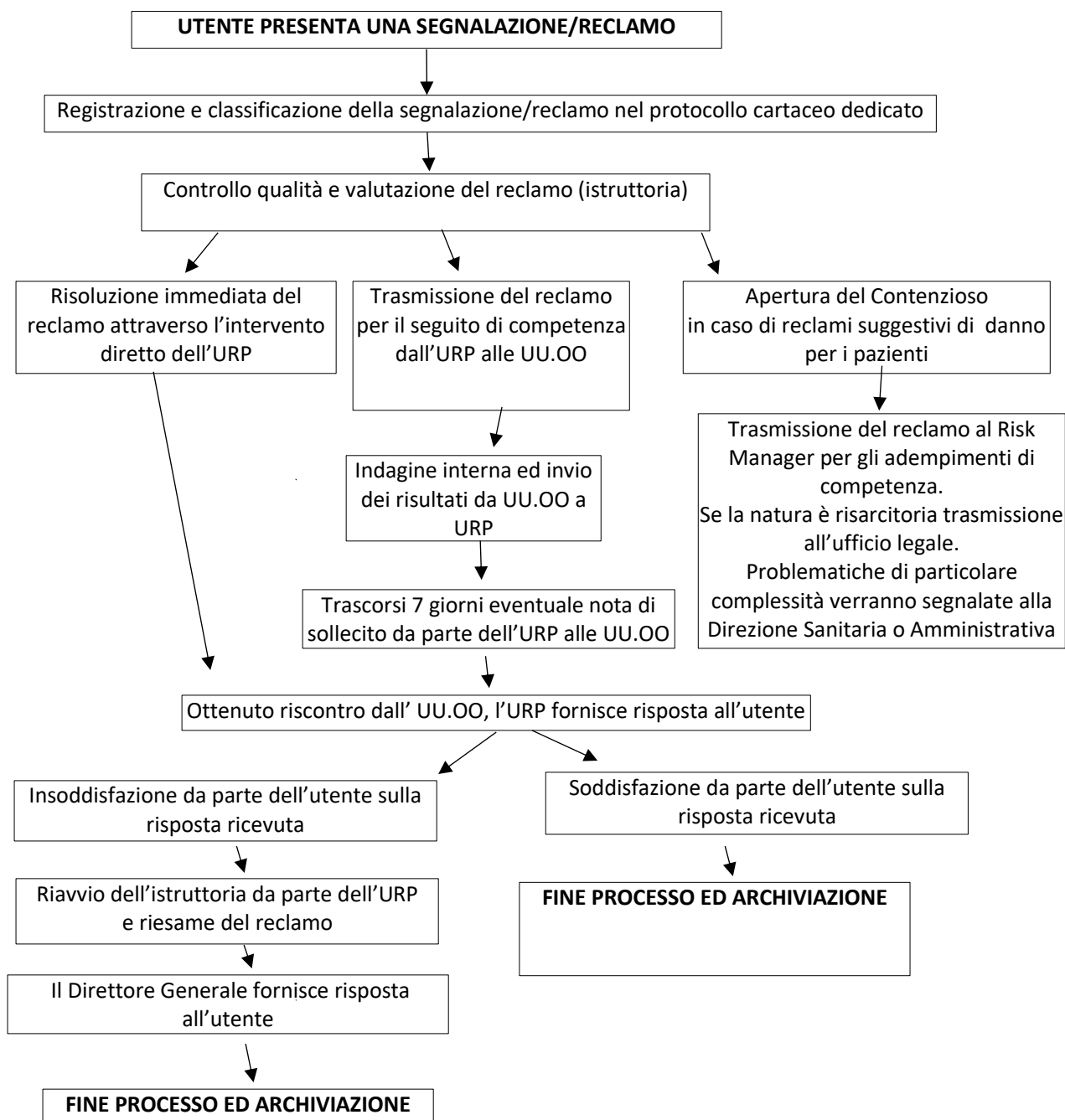
- **Regione Siciliana, D.A. 890/02** *Directive per l'accreditamento istituzionale delle strutture*
- **Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 24/03/2004** *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*;
- **Legge 15/05:** *“Modifiche ed integrazioni alla legge 07/08/90 n.241”*;
- **Legge Regionale n. 05/09** *“Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale”*;
- **Piano Sanitario Regionale 2000 – 2002** ed successive modifiche e integrazioni;
- **Direttiva Assessorato della Salute Regione Sicilia – DASOE/5/88728 del 18/11/2015** (indagine sulla qualità percepita dei servizi di cura e di ricovero Day Hospital e servizi ambulatoriali diagnostici);
- **Atto aziendale vigente** adottato con delibera n.1006 del 30/12/2019 ed approvato con D.A. n.163 del 5/03/2020”;
- **Intesa n.1079 del 21 febbraio 2019** sancita tra il Governo Stato, le Regioni e le Province autonome sul Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa (PNGLA) per il triennio 2019 -2021;
- **Deliberazione n.96 del 13 marzo 2019** *“Schema di contratto di lavoro per i Direttori Generali delle aziende del Servizio sanitario regionale della Regione Siciliana e documento obiettivi di salute e funzionamento delle Aziende Sanitarie Siciliane 2019/2020”*;
- **Decreto assessoriale del 12 aprile 2019** *“Approvazione del piano regionale di governo delle liste di attesa 2019 -2021”*;
- **Circolare assessoriale di prot./area Interd.4/n.47822 e allegato 1 del 11 giugno 2019**;
- **Delibera n.236 del 26.06.2019** con la quale è stato adottato il *“Piano Attuativo Aziendale per il governo delle liste di attesa 2019 2021”*.


4. TERMINI E DEFINIZIONI

D.A.	Decreto Assessoriale
D. Lgs	Decreto legislativo
D.P.R.	Decreto Presidente della Repubblica
D.S.A.	Direttore Sanitario Aziendale
D.M.P.	Direttore Medico di Presidio
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
PI/PIA	Punto informativo/Punto informazione e ascolto
RM	Risk Management
U.O./UU.OO.	Unità Operativa - Unità Operative

 <p>ASP SIRACUSA AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE</p> <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 6/15

5. DIAGRAMMA DI FLUSSO



 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 7/15

6. RESPONSABILITÀ

Il Direttore Generale nel caso in cui l'utente, dopo il riesame gestito dall'URP, non sia soddisfatto del riscontro:

- Vidimerà la nota di risposta all'utente predisposta da Responsabile UOS U.R.P.

Il Direttore Medico di Presidio/ Direttore del Distretto Sanitario/Direttore di Dipartimento

- Riceve comunicazione dal Responsabile U.O.S. Informazione e Comunicazione di avvio del procedimento;
- Riceve i chiarimenti dal Responsabile della U.O. coinvolta nel reclamo;
- Predispose gli interventi necessari alla risoluzione dei disservizi.

Il Responsabile dell'Unità Operativa ha la responsabilità di:


- Eseguire l'indagine interna finalizzata ad appurare gli eventi oggetto della segnalazione/reclamo;
- Trasmettere al Direttore del Distretto/al Direttore Medico di Presidio/al Direttore del Dipartimento ed al Responsabile della U.O.S. Informazione e Comunicazione entro 7 giorni, le risultanze dell'indagine interna.

Il Responsabile della U.O.S Informazione e Comunicazione/ U.R.P

- Predispose una richiesta di chiarimenti;
- Predispose la nota per l'utente di comunicazione avvio procedimento;
- Invia una copia della segnalazione/reclamo al Responsabile del Servizio Legale, qualora il reclamo contenga la richiesta di un risarcimento;
- Predispose le note di sollecito;
- Predispose una nota con la quale si informa l'utente dei risultati dell'indagine.

L'operatore U.R.P ha la responsabilità di:


- Raccogliere le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti;
- Attivare a richiedere per le vie brevi chiarimenti ai responsabili della U.O. oggetto della segnalazione prodigandosi per risolvere il disservizio;
- Proporre all'utente medesimo l'avvio della procedura del reclamo dopo la segnalazione;
- Registrare le segnalazioni/reclami all'interno di un protocollo cartaceo predisposto;
- Protocollare e classificare i reclami all'interno di un protocollo cartaceo dedicato.
- Nelle segnalazioni telefoniche, contattare l'utente per fornirgli le informazioni raccolte, invitandolo a formalizzare il reclamo.

 <p>ASP SIRACUSA AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE</p> <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 8/15

6.1 Matrice delle responsabilità

Attività Funzione	Front Office URP	Back Office URP	Resp.le URP	Resp.li Strutture competenti	Direttore Generale
Accoglienza utente e presa in carico della segnalazione/reclamo	R	C			
Presa in carico della segnalazione/reclamo pervenuto via mail, posta o fax		R			
Registrazione della segnalazione/reclamo		R			
Classificazione della segnalazione/reclamo		R			
Predisposizione richiesta chiarimenti al Responsabile U.O. coinvolta			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		
Vidimazione risposta all'utente					R
Reporting		R	R		

R= Responsabile, C= Coinvolto

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 9/15

7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

7.1- Gestione e raccolta delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere presentate dai diretti interessati, dai loro parenti, da Associazioni di Volontariato o da Organismi riconosciuti e accreditati dalla Regione o dall'Azienda.

Esse possono essere esibite:

- direttamente presso le sedi dell'URP dislocate nei presidi territoriali e ospedalieri della ASP di Siracusa;
- effettuate per telefono al numero 0931-744310 / 0931-484372;
- inviate tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica urp.siracusa@asp.sr.it;
- inviate tramite posta all'indirizzo Corso Gelone n°17 96100 Siracusa

Per le segnalazioni verbali o telefoniche, l'operatore URP che le raccoglie si attiva, in modo celere, a richiedere ai Responsabili della U.O. chiarimenti riguardanti l'oggetto della segnalazione, prodigandosi per risolvere il disservizio. Sia nel caso in cui venga risolto il disservizio, sia nel caso di insoddisfazione dell'utente, l'operatore URP propone al medesimo utente l'avvio della procedura del reclamo.

Se il disservizio viene risolto con piena soddisfazione dell'utente o questi, quantunque insoddisfatto, si rifiuta di effettuare il reclamo, l'operatore U.O.S. Comunicazione e Informazione registra la segnalazione compilata dall'utente sul "Modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni di disservizi e suggerimenti" (MOD-001-POO-001-DGEURP00) nel registro protocollo cartaceo dedicato, barrando i campi relativi al reclamo. Tali segnalazioni verranno comunque prese in considerazione per la pianificazione delle necessarie azioni di miglioramento.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.


7.2- Gestione e raccolta del reclamo

7.2.1- Raccolta e tempi di presentazione del reclamo

Il reclamo può essere presentato dagli utenti, dai parenti di utenti e da associazioni di volontariato ed organismi riconosciuti e accreditati dalla Regione o dall'Azienda. Direttamente presso le sedi dell'URP dislocate nei presidi territoriali o ospedalieri della ASP di Siracusa oppure:

- inviato tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica urp.siracusa@asp.sr.it;
- inviato tramite posta all'indirizzo Corso Gelone n°17 96100 Siracusa

La raccolta del reclamo avviene mediante compilazione da parte dell'utente dell'apposito "Modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni di disservizi e suggerimenti" (MOD-001-POO-001-DGEURP00) predisposto dalla U.O.S. Comunicazione e Informazione e pubblicato sul sito aziendale; i dati forniti verranno

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 10/15

trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali UE 2016/679 (GDPR).

L'esplicito consenso al trattamento dei dati personali, dopo aver visionato l'informativa al trattamento dei dati personali (Allegato 1), è indispensabile all'avvio della procedura di gestione del reclamo e viene prestato apponendo la firma nello stesso "Modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni di disservizi e suggerimenti" (MOD-001-POO-001-DGEURP00). L'omissione del consenso comporta la non attivazione della procedura di gestione segnalazione/reclami e l'archiviazione come "segnalazione", previa cancellazione dei dati sensibili.

Inoltre, 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. 4 comma 5 del D.L. n. 502/92 modificato dal D.L. n. 517/93.

Il "Modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni di disservizi e suggerimenti" (MOD-001-POO-001-DGEURP00) compilato dagli utenti, dai parenti di utenti e da Associazioni di volontariato ed Organismi riconosciuti accreditati dalla Regione o dall'Azienda, sarà consegnato all'operatore URP.

7.2.2- Registrazione del reclamo

Il reclamo, in qualsiasi forma pervenuto, viene gestito, classificato per tipologia e registrato all'interno del protocollo cartaceo dedicato, direttamente dall'operatore della U.O.S. Comunicazione e Informazione.

7.2.3- Istruttoria

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per espletamento dell'attività istruttoria, può:


- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio e consultare/ottenere una copia, senza limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- richiedere relazioni o pareri di tecnici ad esperti dell'Azienda Sanitaria;
- accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti necessari.

7.2.3.1- Richiesta di chiarimenti al Responsabile dell'Unità Operativa ed invio nota di avvio del procedimento all'Utente:

Il Responsabile della U.O.S. Comunicazione e Informazione predispone una richiesta di chiarimenti che viene inviata, al Responsabile dell'Unità Operativa entro il termine massimo di 7 giorni dalla ricezione della segnalazione/reclamo.

7.2.3.2- Contenzioso

In caso di reclamo suggestivo di danno per i pazienti, verrà trasmesso anche al Risk Manager per gli adempimenti di competenza.

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 11/15

I reclami che lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria o che chiamino in causa la responsabilità civile dell'Azienda, verranno trasmessi al Servizio Legale.

Problematiche di particolare complessità, invece, potranno essere segnalate anche alla Direzione Strategica per il seguito di competenza.

7.2.3.3- Indagine interna del Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta

Il Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta esegue un'indagine interna finalizzata ad appurare gli eventi oggetto del reclamo.

7.2.3.4 Invio dei risultati dell'indagine interna da parte del Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta

Il Responsabile dell'Unità Operativa coinvolto invia al Responsabile dell'U.O.S. Comunicazione e Informazione entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta di chiarimenti, una nota che descrive gli eventi oggetto del reclamo.

7.2.3.5 Solleciti

Trascorsi 7 giorni dalla data di trasmissione della richiesta di chiarimenti per il reclamo, in assenza della nota di risposta del Responsabile dell'unità operativa, il Responsabile dell'U.O.S. Comunicazione e Informazione predispone una nota di sollecito, inviandola per conoscenza al Direttore Medico del P.O./Direttore del Distretto/Direttore del Dipartimento.


Passati ulteriori 7 giorni, in assenza della nota di risposta del Responsabile dell'Unità Operativa, il Responsabile della U.O.S. Comunicazione e Informazione predispone un'ulteriore nota di sollecito, inviandola sempre per conoscenza al Direttore Medico del P.O./Direttore del Distretto/Direttore del Dipartimento.

Trascorsi altri 7 giorni, in assenza della nota di risposta del Responsabile dell'Unità Operativa, il Responsabile della U.O.S. Comunicazione ed Informazione propone al Direttore Generale la convocazione degli interessati, allegando la documentazione inerente il reclamo.

7.2.3.6 Risposta all'Utente

Conclusa la fase di istruttoria, il Responsabile della U.O.S. Comunicazione e Informazione fornisce un adeguato riscontro all'utenza.

Qualora trascorsi i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, non sia possibile dare una risposta definitiva all'Utente per motivati ritardi nella risposta del Responsabile dell'Unità Operativa (assenze per ferie o malattia del medesimo Responsabile o del Personale coinvolto nell'evento oggetto del reclamo,...) oppure

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 12/15

quando si rende necessario un approfondimento di indagine, il Responsabile della U.O.S. Comunicazione e Informazione predispone una nota, con la quale si informa l'Utente delle motivazioni del ritardo.

7.2.3.7 Insoddisfazione da parte dell'utente sulla risposta ricevuta

7.2.3.7.1 Riavvio dell'istruttoria

In caso di insoddisfazione dell'utente della risposta ricevuta, o di contestazione dell'accertamento dei fatti o di una rettifica a quanto dichiarato in origine, dietro richiesta dell'interessato, viene attivato un riesame della segnalazione/reclamo secondo il percorso precedentemente descritto, che si conclude con l'invio all'Utente di una ulteriore lettera di risposta vidimata dal Direttore Generale.

7.3 Gestione e raccolta dei suggerimenti

I suggerimenti possono essere presentati:

- direttamente presso le sedi dell'URP dislocate nei presidi territoriali e ospedalieri della A.S.P. di Siracusa
- effettuate per telefono al numero 0931-744310 / 0931-484372;
- inviate tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica urp.siracusa@asp.sr.it;
- inviate tramite posta all'indirizzo Corso Gelone n°17 96100 Siracusa.

Tutti i suggerimenti, indipendentemente dalla volontà dell'utente a sottoscriverli, compresi quelli telefonici, vengono registrati nel modello cartaceo interno "Attività giornaliera", senza riportare i dati anagrafici dell'utente.

In caso di suggerimenti giunti per posta o e-mail, saranno allegati soltanto i contenuti.

I suggerimenti verranno comunque presi in considerazione per la pianificazione delle necessarie azioni di miglioramento.


7.4 Gestione e raccolta degli elogi

Qualora una U.O. oppure un dipendente ricevano una attestazione scritta di elogio, copia di questa deve essere inviata al Responsabile della U.O.S. Comunicazione e Informazione.

8. ALLEGATI

MOD-001-POO-001-DGEURP00 "Modulo segnalazione/reclamo"

Allegato 1: Informativa relativa al trattamento dei dati personali

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 13/15

9. INDICATORI DI MONITORAGGIO

Per la procedura di monitoraggio si adatterà l'utilizzo dei seguenti indicatori:

- N. richiesta chiarimenti al Direttore/Responsabile U.O. oggetto del reclamo entro 7 giorni/N. Totale dei reclami pervenuti
- N. riscontro forniti all'utenza entro 30 gg/N. Totale reclami pervenuti
- N. riesame dei reclami attivati/N. Totale reclami pervenuti
- Classificazione dei reclami:

Aspetti relazionali

- cortesia, gentilezza, pazienza, disponibilità
- rispetto della persona
- cura della persona;
- rispetto del divieto di fumo
- riconoscibilità degli operatori (cartellino)

Umanizzazione


- rispetto del corpo
- rispetto della persona (privacy, rispetto di idee e convinzioni personali, rispetto delle idee religiose secondo il principio di uguaglianza ed imparzialità, rispetto della sofferenza e della morte)
- mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali (comprende possibilità di svago e distrazione)
- mantenimento delle relazioni personali (comprende orari delle visite di familiari e conoscenti, possibilità di presenza prolungata di un familiare in determinate circostanze)

Informazioni

- informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc...
- informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari ☐ adeguatezza e completezza della segnaletica
- leggibilità e comprensibilità della modulistica
- leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica, ecc...)
- possibilità di conoscere le liste di attesa, nel rispetto della privacy

Tempo

- tempo di attesa per erogazione di esami e prestazioni
- liste di attesa per prenotazione e ricovero

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 14/15

- tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente)
- rispetto della priorità acquisita

Aspetti alberghieri e comfort

- pulizia, silenzio, gradevolezza degli ambienti (locali di soggiorno e loro arredamento)
- qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti
- numero di letti per stanza
- adeguatezza e pulizia dei servizi igienici
- adeguatezza degli ascensori
- adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (sedie, distanza di cortesia, eliminacode, ecc...)

Strutture logistiche


- dimensioni dei locali, dei corridoi, ecc..
- barriere architettoniche
- parcheggi, parcheggi per disabili
- sicurezza e manutenzione apparecchiature

Aspetti burocratico-amministrativi

- problemi di interpretazione/applicazione delle norme
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative ecc... (code)
- adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori
- accessibilità dei "percorsi" organizzativi o burocratico-amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc...)
- trasparenza degli atti e delle procedure
- aspetti organizzativi (general)
- importi e procedure per i ticket (richieste di pagamento ritenute indebite rispetto alla prestazione, per l'importo, ecc..., procedure per il pagamento di ticket come orari della cassa, moduli, escluse le code; errata attribuzione di ticket o ticket non dovuti; modalità e tempi per il rimborso)

Aspetti tecnico-professionali

- attinenti agli aspetti tecnico-sanitari, professionali od amministrativi (es: errore diagnostico, terapeutico, imperizia in un prelievo), richieste di risarcimento danni; mancato intervento
- mancato intervento di prevenzione
- modalità di erogazione della prestazione

 <p>A.S.P. Siracusa</p>	<p>U.O.S. Comunicazione e Informazione (URP)</p> <p>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEGLI ELOGI</p> <p>POO-001-DGEURP00</p> <p>Tutte le UU.OO. Aziendali</p>	Data emissione
		Prima Edizione
		Pagina 15/15

- completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica;
- chiarezza della modalità di raccolta del consenso informato;
- presenza della firma del medico;
- completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni.

Richieste improprie o non evadibili

- non pertinenti alle Aziende Sanitarie o al Servizio Sanitario
- anonime

9.1 RELAZIONE DI SERVIZIO

L' URP predispone annualmente una relazione sulle segnalazioni e sui reclami ricevuti

La relazione è corredata da dati statistici sulle segnalazioni, sui reclami pervenuti, sui riscontri delle strutture interessate.

Nella relazione sono individuate le criticità all'interno delle UU.OO. e sono suggerite le proposte migliorative.

La relazione è trasmessa alla Direzione Aziendale per gli adempimenti di competenza.

10 ARCHIVIAZIONE

Le segnalazioni/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 dalla UOS Comunicazione e Informazione per cinque anni dalla chiusura della pratica stessa.



MODULO SEGNALAZIONE /RECLAMO

MOD-001-POO-001-DGEURP00

Prima Edizione

1/1

C.A.P. _____ Tel. _____ E-mail _____

Firma del ricevente _____ prot.n. _____ del _____