

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

N. 1088 Del 3.12.2018

Struttura proponente **UOC FORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

Proposta n.1170 del 27/11/2018

**OGGETTO**

Approvazione Regolamento Pubblica Tutela ex D.P.C.M. 19.5.1995. Revoca deliberazione n. 719 del 2.8.2011 e ritiro precedente R.P.T. del 2009.

**Centro di Costo**

Il Direttore e/o il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

Il Direttore e/o il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione del presente atto attestano che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico annuale

**Estensore**

**Responsabile procedimento**

Firma

Firma

**Responsabile procedimento**

**Dirigente**

Firma

Firma

**Dirigente**

**Direttore UOC GEF**

Firma

Firma


  
**ASL ROMA 6**  
 Direttore U.O.C. Formazione e Comunicazione  
 Direttore Struttura proponente  
**Dr.ssa Anna Maria Segatori**

Firma

**SI ATTESTA**

sottoconto

importo

Anno di riferimento

- a) la correttezza dell'imputazione contabile indicata dalla struttura proponente
- b) di aver effettuato il trasferimento di budget sul sistema contabile
- c) .....

**Direttore UOC GEF**

**Parere del Direttore Amministrativo**

**Dott. Manuel Festuccia**

FAVOREVOLE

Firma 

NON FAVOREVOLE

Data 28/11/2018

Con motivazioni allegate al presente atto

**Parere del Direttore Sanitario**

**Dott. Mario Ronchetti**

FAVOREVOLE

Firma 

NON FAVOREVOLE

Data 28/11/2018

Con motivazioni allegate al presente atto

**Il Direttore Generale**

**Dott. Narciso Mostarda**

Data 29.11.2018

Firma 

## IL DIRETTORE U.O.C. FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

VISTA la determinazione n. 1312 del 10.10.2016 del Direttore UOC Affari Generali ed Istituzionali con la quale si è preso atto della nomina del dott. Narciso Mostarda quale Direttore Generale dell'Azienda USL Roma 6 a decorrere dal 10.10.2016;

PREMESSA la normativa che segue:

1. La Legge 241/90 e successive modifiche e integrazioni - artt.7-13 (Partecipazione al procedimento amministrativo) - artt. 14-21 (Semplificazione all'azione amministrativa, in particolare art. 18 bis intitolato "Presentazioni istanze segnalazioni, comunicazioni");
2. il D.Lgs 502/92 art.14 comma 4 e 5 e successive modifiche ed integrazioni;
3. la Legge Regionale n. 57/93 e successive modifiche ed integrazioni;
4. la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 gennaio 1994 - punto II "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico" che individua quale finalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, e la collaborazione per il conseguente adeguamento dei fattori che ne determinano la qualità;
5. la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 punto e III "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che disciplina le procedure di reclamo utilizzabili dall'utenza nei confronti dei soggetti erogatori di servizi pubblici ed affida all'Ufficio Relazioni con il Pubblico l'attività di assistenza all'utente nella presentazione del reclamo;
6. Il Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
7. il D.P.C.M. 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici sanitari";
8. la Legge 14 novembre 1995, n. 481 art. 2, comma 12, lettera m) "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità", il quale, a fini di promozione dell'efficienza dei servizi erogati, stabilisce che i reclami, le istanze e le segnalazioni presentate dagli utenti siano valutate in ordine al rispetto dei livelli qualitativi degli stessi;
9. il Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri 15/05/1995 "Schema generale dei servizi sanitari pubblici";
10. la Legge 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficacia delle P.A".;
11. il Decreto Ministero della Sanità del 24/07/1995 "Contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di efficienza e di qualità del S.S.N";
12. la Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni e relativo regolamento per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività di informazione e comunicazione";
13. l'art. 11 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" che attribuisce all'Ufficio Relazioni con il Pubblico i compiti di ricerca e analisi finalizzati alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
14. il D.Lgs del 30/06/2003 n° 196 e successive modificazioni ed integrazioni;

15. il DCA U000109 del 10/02/2015 con il quale il Commissario ad Acta per l'attuazione del piano di rientro della regione Lazio ha decretato l'approvazione dell'Atto Aziendale della ASL RMH successivamente integrato in recepimento dalla DCA n° U00342, rubricato "ottemperanza alla sentenza TAR Lazio- sezione Terza Quarter- n°6513/2015 e riforma in parte equa del punto 5.6 dell'Atto di indirizzo per l'adozione dell'atto di autonomia aziendale delle aziende sanitarie del Lazio approvato con DCA n° U00259/2014, con Deliberazione del Direzione Generale n° 520 del luglio 2015;
16. le Delibere CIVIT ora ANAC in materia di informazione e trasparenza;

**RICHIAMATI** gli atti adottati nel tempo in merito all'approvazione e successive modifiche ed integrazioni della Carta dei Servizi che ricomprendeva al suo interno anche il Regolamento di Pubblica Tutela;

**RICHIAMATA** altresì la deliberazione n. 719 del 2.8.2011 avente ad oggetto: "approvazione regolamento gestione, raccolta ed analisi dei reclami, segnalazione, encomi e suggerimento dei cittadini dell'Ausl Roma H";

**ATTESO** che il regolamento richiamato al precedente capoverso, contenente di fatto la procedura per la gestione dei reclami ed encomi, necessita di opportune modifiche al fine di ricondurre in capo all'Urp i procedimenti in parola consentendo un completo presidio delle dinamiche fornendo un quadro esaustivo alla direzione strategica per il miglioramento della qualità dei servizi forniti all'utenza;

**VALUTATO** che lo strumento del Regolamento di Pubblica Tutela costituisce l'atto contenente le procedure di accoglimento e definizione dei reclami, secondo quanto previsto dal D.P.C.M. 19.5.1995;

**CONSIDERATO** il regolamento proposto con il presente atto, oltre a ridefinire le procedure e le competenze, si prefigge l'obiettivo di agevolare il rapporto del cittadino e l'Azienda, sia con modalità semplificate di presentazione dei reclami, sia attraverso nuove scelte organizzative;

**RITENUTO** pertanto dover revocare la deliberazione n. 719/2011 ritirando nel contempo anche dal sito aziendale, il Regolamento di Pubblica Tutela a suo tempo adottato nell'ambito della deliberazione che approvava la Carta dei Servizi;

**DATO ATTO** che l'URP provvederà alla raccolta, classificazione e comunicazioni da parte del cittadino in apposita banca dati, si creerà uno strumento di conoscenza per la Direzione Generale e di trasparenza nei confronti della società civile;

**TENUTO CONTO** che l'Azienda è impegnata a consolidare un processo di partecipazione attiva dei cittadini alla tutela dei propri diritti ad assumere la programmazione partecipata come elemento fondante dell'azione di questa Azienda e a verificare e monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati;

**ATTESO** che anche in relazione alla riduzione del contingente in seno all'URP si provvederà a breve ad una riorganizzazione interna dell'ufficio, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto anche mediante strumenti telematici;

**RITENUTO** dover approvare:

1. l'allegato Regolamento di Pubblica Tutela della Asl Roma 6 (All. 1) che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, comprensivo del relativo Modulo per segnalazioni e reclami;
2. l'allegata "Guida Sintetica Reclami/encomi per l'utente" (All. 2) che verrà pubblicata sul sito aziendale insieme al citato Regolamento;

### **PROPONE**

Per i motivi espressi in narrativa, che qui si intendono integralmente riportati e, attestato che il presente provvedimento è regolare e legittimo, nella forma e nella sostanza, ai sensi della vigente normativa, è utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della L. 20/94 e s.m.i.:

1. di revocare la deliberazione n. 719 del 2.8.2011, ritirando nel contempo anche dal sito aziendale, il Regolamento di Pubblica Tutela a suo tempo adottato nell'ambito della deliberazione che approvava la Carta dei Servizi;
2. di approvare:
  - a. l'allegato Regolamento di Pubblica Tutela della Asl Roma 6 (All. 1) che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, comprensivo del relativo Modulo per segnalazioni e reclami ;
  - b. l'allegata "Guida Sintetica Reclami/encomi per l'utente" (All. 2) che verrà pubblicata sul sito aziendale insieme al citato Regolamento
3. di dare mandato alla U.O.C. Formazione e Comunicazione di notificare il presente atto a tutte le strutture aziendali;
4. di pubblicare il presente atto ai sensi dell'art. 10 della L.R. 21/2012, sul sito informatico dell'Azienda, sezione albo online e nella specifica sezione dell'URP.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

LETTA E VALUTATA la sopraesposta proposta di delibera presentata dal responsabile della UOC in frontespizio indicata;

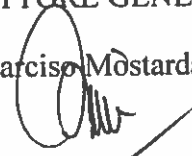
SENTITI il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario che esprimono parere favorevole all'adozione del presente atto;

### **DELIBERA**

- di approvare la proposta di deliberazione avente ad oggetto: "Approvazione Regolamento Pubblica Tutela ex D.P.C.M. 19.5.1995. Revoca deliberazione n. 719 del 2.8.2011 e ritiro precedente R.P.T. del 2009."
- di dare atto che il presente provvedimento non comporta costi a carico del bilancio aziendale;
- di pubblicare il presente atto ai sensi dell'art. 10 della L.R. 21/2012, sul sito informatico dell'Azienda, sezione albo online e nella specifica sezione dell'URP;
- di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs n. 267/2000.

**IL DIRETTORE GENERALE**

(Dott. Narciso Mostarda)



## UOC AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI

Si attesta che la Deliberazione n. 1088 del 3.12.2018  
è composta di n. 5 pagine, frontespizio e retro compresi e di n. 1 allegati.  
La presente deliberazione è stata pubblicata sull'Albo Aziendale dal 3.12.18 al 18.12.18  
Inviata al Collegio Sindacale in data 3.12.2018

IL FUNZIONARIO DELEGATO

Dott. Matteo Mauro Orcioli



Per copia conforme all'originale conservato agli atti di questa amministrazione

Data \_\_\_\_\_

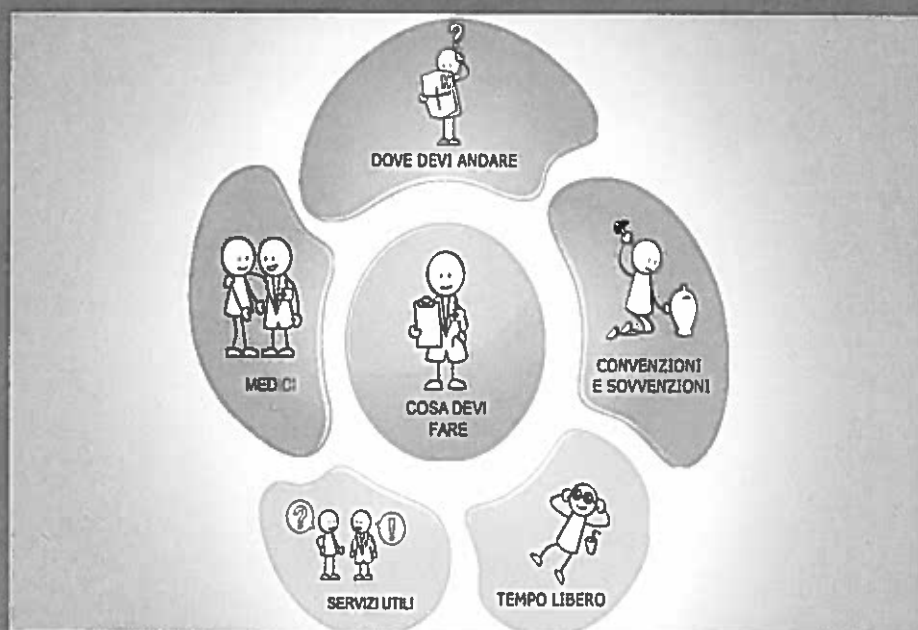
IL FUNZIONARIO DELEGATO

\_\_\_\_\_

# 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](mailto: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](http://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](http://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 predispone 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)<sup>1</sup>

<sup>2</sup>COGNOME \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'evento.

<sup>2</sup> 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.

<b>n.</b>	<b>CODICE DI RIFERIMENTO</b>		
<b>1</b>	<b>Aspetti Strutturali</b>	<b>3.2</b>	Informazioni ai familiari per il percorso di cura
<b>1.1</b>	Accessibilità esterna	<b>3.3</b>	Informazione sugli orari
<b>1.2</b>	Accessibilità interna	<b>3.4</b>	Informazioni ai familiari circa gli orari di ricevimento degli operatori sanitari
<b>1.3</b>	Barriere architettoniche	<b>3.5</b>	Leggibilità e comprensibilità della modulistica
<b>1.4</b>	Porte automatiche	<b>3.6</b>	Leggibilità della documentazione
<b>1.5</b>	Ascensori	<b>3.7</b>	Conoscere le liste d'attesa
<b>1.6</b>	Parcheggi	<b>4</b>	<b>Tempi</b>
<b>1.7</b>	Parcheggi per disabili	<b>4.1</b>	Tempi di attesa per erogazione di esami
<b>1.8</b>	Sicurezza e manutenzione delle apparecchiature	<b>4.2</b>	Tempi di attesa per prestazioni
<b>1.9</b>	Servizi insufficienti	<b>4.3</b>	Liste di attesa per prenotazione
<b>2</b>	<b>Aspetti Alberghieri-Comfort</b>	<b>4.4</b>	Liste di attesa per ricovero
<b>2.1</b>	Pulizia, silenziosità, ambienti	<b>4.5</b>	Tempi d'attesa per certificazione, documentazione, presidi
<b>2.2</b>	Qualità, quantità, gradevolezza, orari dei pasti	<b>4.6</b>	Rispetto della priorità
<b>2.3</b>	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici	<b>4.7</b>	Tempi d'attesa per la risposta
<b>2.4</b>	Qualità e cambio biancheria	<b>5</b>	<b>Aspetti Burocratici Amministrativi</b>
<b>2.5</b>	Adeguatezza dei servizi accessori	<b>5.1</b>	Procedure erogazione prestazioni sanitarie, certificazioni amministrative
<b>2.6</b>	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa		
<b>3</b>	<b>Informazioni</b>		
<b>3.1</b>	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	<b>Umanizzazione-Aspetti Relazionali</b>
5.6	Richieste di pagamento ritenute indebite	7.1	Cortesìa 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	<b>Aspetti Tecnico-Professionali</b>	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	<b>Encomi</b>
		9.1	Note di soddisfazione per il servizio ricevuto
		9.2	Ringraziamento di utenti
		10	<b>Inappropriati</b>
		10.1	Segnalazioni non valutabili
		11	<b>Inevasi</b>
		11.1	Mancata risposta

## 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**