

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**  
**n. 0000272 del 29/12/2022**

**OGGETTO:**

PA N 14 GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI;  
REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA: DETERMINAZIONI

**VISTA**

Proposta n. 0001068 del 07/12/2022 a cura di S.C. Formazione Qualità e Comunicazione  
Hash.pdf (SHA256):43663c005f159467eff6a456052f84f344390474af366ecb6db3fc7a8e982030

firmata digitalmente da:

Il Responsabile S.C. Formazione Qualità e Comunicazione  
Alessandra Ascani

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Parere: FAVOREVOLE  
Maria Mariani

IL DIRETTORE SANITARIO

Parere: FAVOREVOLE  
Pietro Manzi

**DELIBERA**

**Di fare integralmente propria la menzionata proposta che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e di disporre così come in essa indicato.**

IL DIRETTORE GENERALE  
Andrea Casciari

la Direzione Aziendale ha attivato percorsi di certificazione dei processi assistenziali presso tutte le strutture aziendali al fine di implementare il percorso relativo all'accreditamento regionale come da DRG 1639 del 28-12-2016;

Visto il percorso formativo aziendale intrapreso dall'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni con disposizione di servizio del 21-02-2019 n prot. 15873 avente per oggetto "Allineamenti del sistema di governo clinico dell'AO" S. Maria" di Terni al sistema di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie;

Visti i requisiti generali del Regolamento regionale 26 settembre 2018, n. 10. Disciplina in materia di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private;

Visti i requisiti del regolamento regionale n. 10/2018 punto 5 "comunicazione" paragrafo 5.4-5.5;

Preso atto della Procedura Aziendale n. 14 (PA n. 14) "**GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCIMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**", redatto dal gruppo di lavoro riportato nella PA;

Preso atto della conformità dello stesso a quanto previsto dalle norme contenute nel manuale della qualità dell'Azienda Ospedaliera Santa Maria di Terni "Delibera del Direttore Generale n 517 del 18/06/2014" e del regolamento regionale n. 10 del 2018 sopra richiamato;

Preso atto che la PA n. 14 in questione, così come previsto, sarà inserita nell'albo delle procedure certificate aziendali;

Si propone di deliberare

Di adottare, per le motivazioni in premessa, la Procedura Aziendale n 14 (PA n. 14) "**GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCIMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**", redatta dal gruppo di lavoro riportato nella PA;

Di annullare e sostituire, con la presente procedura Aziendale n. 14 "**GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCIMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**", i precedenti documenti, **delibera DG n 680 del 09-09-2004** "regolamento di pubblica tutela e **delibera del DG n. 427 del 27/05/2014** "procedura per la gestione standardizzata di reclami, segnalazioni, encomi"

Di trasmettere la Procedura Aziendale n. 14 in questione a tutte strutture organizzative aziendali;

Responsabile f.f. S.C. Formazione Qualità Comunicazione  
Dr.ssa Alessandra Ascani

Il Responsabile del Procedimento  
Servizio Qualità e Accreditamento  
Dott. Mauro Ciculi

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><b>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</b></p> <p><b>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</b></p>	<p>Pagina 1 di 21.</p>

## Sommar

1. SCOPO .....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
3. TERMINI E ABBREVIAZIONI .....	4
4. MODALITA' ESECUTIVE / CONTENUTI.....	5
4.1 PRESA IN CARICO .....	5
4.2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E, DEGLI ENCOMI (Art. 4 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI) (allegato n 1): .....	5
4.3 TEMPI DI PRESENTAZIONE Art 5 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI) (allegato n 1). .....	6
4.5 VALUTAZIONE-ANALISI DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI.....	6
4.6 TRASMISSIONE DEL RECLAMO, SEGNALAZIONE, ENCOMIO.....	6
4.6.1 Personale comparto sanità .....	7
4.6.2 Personale dirigenza sanitaria.....	7
4.6.3 Personale comparto amministrativo .....	7
4.6.4 Personale apicale sanitario ed amministrativo.....	7
4.7 ATTIVAZIONE ISTRUTTORIA .....	8
4.8 FORMULAZIONE ED INVIO RISPOSTA ALL'UTENTE .....	9
4.9 CHIUSURA DELLA PROCEDURA DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE .....	9
4.9 PROCEDURA DI RIESAME .....	9
4.10 ARCHIVIAZIONE.....	9
4.11 ELABORAZIONE REPORT .....	9
5. RESPONSABILITA' .....	10
6. INDICATORI E CONTROLLI.....	11
7. RIFERIMENTI .....	11

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><b><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></b></p> <p><b><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></b></p>	<p>Pagina 2 di 21.</p>

8. DIFFUSIONE / DISTRIBUZIONE / LISTA DI DISTRIBUZIONE.....	11
9. ARCHIVIAZIONE.....	11
10. ALLEGATI .....	12
Allegato n. 1 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI .....	13

 <b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b>  UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE  P.O. Mauro Ciculi	<b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>	PA 14  Rev.00  del 01/12/2022
	<b>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</b>  <b>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	Pagina 3 di 21.

**Redatto da** Referente Gruppo di lavoro  
 Inf.ra Vincenza Petralla  
 Inf.ra Moira Dell'Unto

*Vincenza Petralla 5/12/22*  
*Moira Dell'Unto*

Firma data

**Approvato da** Responsabile struttura emittente  
 Responsabile f.f. S.C. Formazione  
 Qualità Comunicazione

*[Signature]*

05/12/2022  
 data

Firma

**Verificato/  
Approvato** Uff. Qualità-Accreditamento  
 Aziendale

*[Signature]*

5/12/22  
 data

Firma

GRUPPO DI LAVORO	
funzione	nome
Direttore f.f. S.C. Formazione Qualità Comunicazione	Dr.ssa Alessandra Ascani
Inf.ra URP	Inf.ra Vincenza Petralla
Inf.ra URP	Inf.ra Moira Dell'unto

STATO DI AGGIORNAMENTO			
N°	Pag. e/o §	Natura della modifica	Data
1	Intero documento	Sostituzione del regolamento	01/12/2022

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 4 di 21.</p>

## 1. SCOPO

La presente procedura definisce i criteri di gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi, presentati e/o trasmessi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Azienda Ospedaliera "Santa Maria" di Terni. L'intento primario è quello di garantire la tutela dei cittadini, definendo le modalità attraverso cui gli utenti possono manifestare le proprie richieste, al fine di ricevere una risposta chiara e trasparente. Assicura che, i casi trattati, siano affrontati in modo standardizzato, secondo regole definite, allo scopo di indagare sulle cause dei disservizi segnalati, per mettere in atto le opportune azioni correttive.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura aziendale trova applicazione per le attività erogate presso tutte le articolazioni organizzative aziendali.

## 3. TERMINI E ABBREVIAZIONI

- **Reclamo:** negazione di una prestazione a seguito di violazione di legge, di regolamento o, della Carta dei Servizi. Va presentato in forma scritta.
- **Segnalazione:** limitazione o negazione di una prestazione a causa di un disservizio.
- **Suggerimento:** proposta avanzata dei cittadini per il miglioramento dei Servizi e la qualità delle prestazioni.
- **Encomio:** valutazione positiva espressa dai cittadini in merito all'erogazione di una prestazione.

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 5 di 21.</p>

## 4. MODALITA' ESECUTIVE / CONTENUTI

### 4.1 PRESA IN CARICO

La gestione delle segnalazioni, in particolar modo dei reclami, è di competenza dell'U.R.P. che ne cura il ricevimento, la fase istruttoria e la formulazione di una risposta chiara ed esaustiva al cittadino.

Possono presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti ed encomi ai sensi del REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI allegato n 1 alla presente procedura:

- Cittadini-utenti;
- Parenti od affini;
- Persone delegate;
- Legali rappresentanti
- Organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti.

### 4.2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E, DEGLI ENCOMI (Art. 4 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI) (allegato n 1):

Si possono presentare segnalazioni e reclami recandosi personalmente presso la sede dell'U.R.P., aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 ed il martedì/giovedì dalle 15.00 alle 17.00, oppure:

- attraverso contatto telefonico allo 0744/205669;
- tramite posta ordinaria al seguente indirizzo: Azienda Ospedaliera "Santa Maria", viale Tristano di Joannuccio, 05100, Terni (all'attenzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico);

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 6 di 21.</p>

- tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi: [urp@aosp terni.it](mailto:urp@aosp terni.it) ; tramite PEC all'indirizzo [aosp terni@postacert.umbria.it](mailto:aosp terni@postacert.umbria.it)

- compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio U.R.P. o, presso la portineria centrale oppure scaricabile dal sito aziendale <https://www.aosp terni.it>

I degenti impossibilitati a recarsi presso la sede U.R.P. possono richiedere, presso il Reparto o tramite chiamata al numero 0744/205669, l'intervento del personale U.R.P. per effettuare reclami/segnalazioni, encomi, esporre suggerimenti. Le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione.

#### **4.3 TEMPI DI PRESENTAZIONE Art 5 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI) (allegato n 1).**

I reclami/segnalazioni dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento ritenuto lesivo dei propri diritti. L'U.R.P. può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere con l'accertamento dei fatti.

#### **4.5 VALUTAZIONE-ANALISI DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI**

Sulla scorta dell'analisi degli elementi in ingresso, si orienta l'iter procedurale da seguire per la fase istruttoria:

- se il disservizio segnalato è di rapida soluzione, l'U.R.P. si attiverà per risolvere il problema, dandone comunicazione all'utente;
- se il disservizio segnalato non è di immediata soluzione l'U.R.P. trasmetterà il reclamo alle Strutture di riferimento, entro 3 giorni dalla ricezione.

In alcuni casi, dove si renda necessario un colloquio diretto con l'utente, previo suo assenso e degli altri soggetti eventualmente coinvolti, l'Operatore U.R.P. concorderà le modalità ed i tempi dell'incontro, garantendo al cittadino un'approfondimento trasparente, privilegiato, partecipativo, di ascolto attivo, finalizzato ad una mediazione conciliativa.

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 7 di 21.</p>

#### 4.6 TRASMISSIONE DEL RECLAMO, SEGNALAZIONE, ENCOMIO

Il reclamo/segnalazione viene trasmesso tenendo conto:

- del personale coinvolto;
- delle Strutture di riferimento.

##### 4.6.1 Personale comparto sanità

il reclamo/segnalazione viene trasmesso:

- al Direttore o al Responsabile di Struttura;
- al Coordinatore di riferimento;
- al Dirigente del SITRO.

##### 4.6.2 Personale dirigenza sanitaria

il reclamo/segnalazione viene trasmesso:

- al Direttore o al Responsabile di Struttura;
- alla Direzione medica di Presidio Ospedaliero.

##### 4.6.3 Personale comparto amministrativo

il reclamo/segnalazione viene trasmesso:

- al Direttore o al Responsabile di Struttura;
- al Dirigente amministrativo.

##### 4.6.4 Personale apicale sanitario ed amministrativo

il reclamo/segnalazione viene trasmesso:

- alla Direzione sanitaria ed amministrativa.

La trasmissione degli encomi viene effettuata con le stesse modalità dei reclami di cui sopra.

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 8 di 21.</p>

L'operatore U.R.P., invierà una risposta scritta al cittadino per informarlo dell'avvenuto invio dell'encomio alle Strutture interessate.

#### 4.7 ATTIVAZIONE ISTRUTTORIA

Per la definizione del caso non si devono superare i 30 giorni. I tempi decorrono dalla data di protocollo assegnata alla pratica.

L'istruttoria osserva i seguenti passaggi:

- 1) il reclamo/segnalazione viene acquisito dall'operatore U.R.P. e registrato al protocollo;
- 2) il reclamo/segnalazione viene codificato secondo il sistema di classificazione interno di seguito illustrato:
  - creazione di un fascicolo cartaceo che riporti la data di presentazione del reclamo/segnalazione;
  - estremi del soggetto interessato;
  - recapiti;
  - Struttura/Strutture interessate;
  - classificazione della pratica in base al contenuto ed a categorie predefinite.
- 3) invio copia del reclamo/segnalazione entro 3 giorni dall'acquisizione della stessa, con richiesta di riscontro entro 15 giorni da parte delle Strutture coinvolte;
- 4) invio comunicazione informativa all'utente dell'avvio dell'istruttoria;
- 5) acquisizione degli atti e pareri anche da parte di tecnici esperti dell'Azienda.
- 6) analisi, indagine ed approfondimenti inerenti gli elementi acquisiti;
- 7) valutazione e verifica finale;
- 8) redazione della lettera conclusiva per l'utente;

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><b><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></b></p> <p><b><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></b></p>	<p>Pagina 9 di 21.</p>

9) invio risposta all'utente da parte del personale U.R.P. dopo vaglio e firma del Direttore della S.C. Formazione, Qualità e Comunicazione.

In caso di mancato riscontro da parte delle Strutture interessate, trascorsi i 15 giorni previsti, si provvederà ad inviare opportuno sollecito nonchè nota informativa all'utente per metterlo al corrente dello stato d'avanzamento del procedimento. La mancata collaborazione del personale coinvolto sarà segnalata al Direttore Generale.

#### **4.8 FORMULAZIONE ED INVIO RISPOSTA ALL'UTENTE**

L'ufficio U.R.P. verifica la congruenza e la completezza ovvero si accerta che tutti gli elementi informativi richiesti siano presenti al fine di poter formulare e comunicare la risposta all'utente dopo averne condivisi i contenuti con il Direttore della S.C. Formazione, Qualità e Comunicazione. A firma di quest'ultimo, l'operatore U.R.P invia la risposta tramite e-mail o per posta ordinaria nei soli casi in cui l'utente sia sprovvisto di indirizzo di posta elettronica (Art. 9 regolamento Allegato n. 1).

#### **4.9 CHIUSURA DELLA PROCEDURA DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE**

La procedura relativa ad un reclamo/segnalazione si considera conclusa con la comunicazione della risposta all'utente da parte dell'Azienda.

#### **4.9 PROCEDURA DI RIESAME**

Qualora il Cittadino non si ritenesse soddisfatto della risposta ricevuta, il personale URP può, sentito il parere del Direttore della S.C. Formazione, Qualità e Comunicazione, riaprire una nuova fase istruttoria ed eventualmente chiedere di convocare la Commissione mista Conciliativa (Art. 11-12 regolamento Allegato)

#### **4.10 ARCHIVIAZIONE**

Le pratiche concluse verranno archiviate e conservate in ordine progressivo.

#### **4.11 ELABORAZIONE REPORT**

L'ufficio U.R.P. invierà alla Direzione generale, alla Direzione medica di presidio ospedaliero, al Dirigente S.I.T.R.O ed all'Ufficio Qualità un report annuale sull'attività espletata (numero dei reclami presentati, aree tematiche degli stessi) ai fini del riesame da parte della Direzione e della programmazione di azioni migliorative mirate.

 <b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b>  UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE  P.O. Mauro Ciculi	<b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>	PA 14  Rev.00  del 01/12/2022
	<b>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</b>  <b>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	Pagina 10 di 21.

## 5. RESPONSABILITA'

Attività di processo	Funzione			
	Responsabile URP	Personale uff. URP	UU.OO. Servizi aziendali	Serv. Qualità Accreditamento
Presenza in carico del reclamo	I	R		
Valutazione/analisi reclamo	C	R		
Attivazione istruttoria	C	R		
Trasmissione reclamo/encomi	I	R	C	
Invio chiarimenti dalle UU.OO. servizi aziendali	I	C	R	
Analisi documentazione inviata dalle UU.OO./servizi aziendali	R	R		
Invio risposta all'utente	C	R	C	
Apertura procedura di eventuale riesame	C	R	C	
Archiviazione documenti	I	R	I	
Elaborazione report	I	R	I	I

R = Responsabile per l'ambito di competenza      C = Coinvolto,      I = Informato

 <b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b>  UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE  P.O. Mauro Ciculi	<b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>	PA 14  Rev.00  del 01/12/2022
	<b>S.C. Formazione Qualità Comunicazione           Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	Pagina 11 di 21.

## 6. INDICATORI E CONTROLLI

OBIETTIVO	TIPO DI CONTROLLO	Frequenza controllo	Resp. controllo	INDICATORE	STANDARD / valore atteso	RESP. RILEVAZ.
Umanizzazione dell'assistenza	Analisi dei reclami	Semestrale	Responsabile URP	Numero dei reclami		Personale URP

## 7. RIFERIMENTI

- Legge 241 /1990 'Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi';
- DPCM 19 maggio 1995, 'Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari;
- DPCM del 27.1.1994, 'Principi sulla erogazione dei servizi;
- D. Lgs 502/1992, modificato dal D.Lgs 517/1993;
- Regolamento UE 2016/679;
- Regolamento Regione Umbria n. 10 del 2018 Accreditamento strutture Sanitarie e Socio Sanitarie Regione Umbria.

## 8. DIFFUSIONE / DISTRIBUZIONE / LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura sarà gestito secondo la Procedura di Sistema PS04 "Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI" in vigore presso l'Azienda Ospedaliera.

## 9. ARCHIVIAZIONE

La presente procedura sarà archiviata secondo la Procedura di Sistema PS04 "Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI" in vigore presso l'Azienda Ospedaliera.

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 12 di 21.</p>

## 10. ALLEGATI

**(allegato n 1):** REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI.

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 13 di 21.</p>

## Allegato n. 1 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI

### TITOLO I

#### PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI DENUNCE E RECLAMI

##### **Art. 1 Finalità della pubblica tutela**

L'Azienda Ospedaliera Santa Maria di Terni garantisce ai cittadini la tutela del diritto alla salute anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, denunce o reclami a seguito d'atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio, limitando totalmente o parzialmente la corretta fruizione del servizio offerto.

La valutazione delle segnalazioni e reclami costituisce per l'Azienda, oltre ad un doveroso atto di tutela del cittadino, un necessario strumento di verifica per conoscere le criticità ed i problemi, analizzarne le cause e disporre gli interventi.

L'Ufficio competente per la tutela dei diritti dei cittadini è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ai sensi dell'Organigramma Aziendale è inserito nella Struttura Complessa di Formazione, Qualità e Comunicazione in staff alla Direzione Generale.

##### **Art. 2 Presupposti per la richiesta di intervento**

La tutela dei cittadini/utenti avviene attraverso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- la Commissione Mista Conciliativa

La procedura per la presentazione di segnalazioni, osservazioni, denunce o reclami previste nel caso di qualsiasi disservizio che si configuri come assenza di efficacia ed efficienza che

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 14 di 21.</p>

abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni deriva dai contenuti delle seguenti norme:

- legge 241 /1990 'Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi';
- DPCM 19 maggio 1995, 'Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari;
- DPCM del 27.1.1994, 'Principi sulla erogazione dei servizi'.

Tale regolamento non si applica a segnalazioni ed esposti che concernono ipotesi di richieste risarcitorie o che possono precludere a richieste risarcitorie che verranno indirizzate all'Ufficio Legale.

### **Art. 3 Soggetti che possono presentare segnalazioni, osservazioni, denunce e reclami**

La tutela può essere richiesta direttamente dai cittadini/utenti, da parenti o delegati, da legali rappresentanti e dagli organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti.

Si possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la dignità del cittadino e la fruibilità di prestazioni di assistenza sanitaria, che incidono sulla qualità del servizio erogato.

Si possono presentare inoltre suggerimenti su come migliorare la qualità dei servizi.

La presentazione di reclami, osservazioni e denunce, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

### **Art. 4 Modalità di presentazione delle segnalazioni e reclami**

I soggetti, come individuati dall'art.3, esercitano il proprio diritto mediante:

- compilazione e sottoscrizione di apposito modulo di segnalazione, distribuito presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso la portineria del presidio ospedaliero e/o reperibile sul sito aziendale [www.aospterni.it](http://www.aospterni.it) nella sezione dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

 <b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b>  UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE  P.O. Mauro Ciculi	<b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>	PA 14  Rev.00  del 01/12/2022
	<b>S.C. <i>Formazione Qualità Comunicazione</i></b>  <b><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></b>	Pagina 15 di 21.

- invio della segnalazione in posta elettronica all'indirizzo e-mail dell'U.R.P. [urp@aosp terni.it](mailto:urp@aosp terni.it) oppure su posta certificata [aosp terni@postacert.umbria.it](mailto:aosp terni@postacert.umbria.it).

Le segnalazioni telefoniche e verbali gestite direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che consentano una rapida risoluzione non prevedono una risposta scritta ma vengono comunque gestite e prese in carico.

Le segnalazioni anonime, salvo gravi casi motivati, non danno luogo ad alcuna procedura né sono considerate valide ai fini dei rilievi statistici aziendali.

Per avviare l'istruttoria delle segnalazioni occorre l'autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte dell'interessato, o se incapace di intendere e volere, dal tutore legale. L'autorizzazione viene richiesta al momento della presentazione del reclamo con firma a fondo pagina o telefonicamente al momento della risposta tramite messaggio automatico.

La presa in carico delle segnalazioni di disservizio, se effettivamente riscontrabili, è utilizzata dall'URP, nell'ambito dei compiti istituzionali che assolve, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire il miglioramento dei servizi offerti, la semplificazione del linguaggio e la relazione con il cittadino.

#### **Art. 5 Termini di presentazione delle segnalazioni, osservazioni, denunce e reclami**

In ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 14, comma 5, del D.Lgs 502/1992, modificato dal D.Lgs 517/1993, le segnalazioni, osservazioni, denunce e reclami possono essere presentati nei modi indicati nell'art. 4, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Potranno essere considerati reclami/segnalazioni presentati oltre tale termine, se supportati da congrue motivazioni e sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 16 di 21.</p>

### **Art. 6 Adempimenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'URP ricevuta la segnalazione, osservazione, opposizione, denuncia o reclamo, presentata dai soggetti di cui all'articolo 3 del presente regolamento, si attiva per:

- dare sollecita risposta al cittadino, per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione, compatibilmente alle norme di tutela della privacy e del trattamento dei dati sanitari (Regolamento UE 2016/679), interpellando, se necessario, gli Uffici e le Strutture interessate
- curare l'istruttoria, per i reclami di maggiore complessità, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso. I soggetti coinvolti nel reclamo, devono mettere l'URP nelle condizioni di formulare una risposta all'interessato, secondo quanto previsto all'articolo 9 del presente regolamento, entro 30 giorni. Pertanto è necessario che i professionisti coinvolti forniscano la propria relazione all'URP entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui l'URP non ottenga adeguate ed esaurienti risposte da parte dei Responsabili coinvolti nei fatti segnalati, entro i termini sopra citati, provvederà ad inviare solleciti ai medesimi.

Qualora l'URP non ottenga adeguate ed esaurienti risposte da parte dei Responsabili entro i termini stabiliti, ne darà comunicazione scritta al Direttore Generale.

L'URP, nel corso dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla soluzione del caso, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Direttori Responsabili di struttura, alla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero.

- predisporre la lettera di risposta, a firma del Direttore della SC Formazione Qualità e Comunicazione, ai soggetti di cui all'articolo 3 del presente regolamento
- comunicare ai soggetti interessati i suggerimenti e gli elogi che li riguardano.

L'URP fornisce inoltre al cittadino tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

### **Art. 7 Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 17 di 21.</p>

Il personale dell'URP garantiscono il corretto svolgimento delle funzioni indicate nel precedente articolo, verificano la natura dei contenuti delle segnalazioni presentate, distinguendo le osservazioni ed i reclami di più facile soluzione da quelli di maggiore complessità, provvedendo affinché i ricorrenti ricevano una tempestiva risposta per i primi e dispone la necessaria istruttoria per i secondi.

I referenti dell'URP inoltre:

- provvedono ad inviare la risposta al reclamo del cittadino nei termini previsti
- qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta, provvedono ad attivare la procedura di riesame del reclamo.

#### **Art.8 Attività Istruttoria**

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio e consultare tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento
- può richiedere relazioni o pareri da parte di tecnici ed esperti dell'AOSP.

#### **Art. 9 Risposta**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone, con massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, la risposta al cittadino che sarà firmata dal Funzionario dell'URP che ha curato il caso (Referente dell'URP) e dal Direttore della SC Formazione Qualità e Comunicazione.

La risposta al reclamo può essere interlocutoria e non conclusiva, qualora vi sia la necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili.

La risposta interlocutoria deve essere seguita dalla risposta definitiva entro i successivi 60 giorni.

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 18 di 21.</p>

Qualora la particolare complessità del reclamo richieda tempi più lunghi, ne è data comunicazione motivata all'interessato.

#### **Art.10 Classificazione delle segnalazioni e miglioramento della qualità dei servizi**

Tutti i reclami, terminato l'iter procedurale, di cui al punto precedente, vengono classificati a cura dell'URP. La classificazione consiste nel raggruppare i reclami per Struttura coinvolta e per argomento, secondo le seguenti tipologie:

- aspetti strutturali/ logistica
- aspetti organizzativi di ambito sanitario (tempi d'attesa, gestione documentazione sanitaria, ecc)
- aspetti organizzativi di ambito amministrativo
- relazionali/umanizzazione
- aspetti alberghieri e comfort
- aspetti tecnico-professionali di ambito amministrativo
- aspetti tecnico professionali di ambito sanitario
- richieste improprie o non evadibili.

L'URP annualmente redige un'analisi delle segnalazioni pervenute con riguardo alle casistiche più ricorrenti. La stessa viene pubblicata sul sito aziendale nella sezione Operazione Trasparenza.

 <p><b>A Z I E N D A OSPEDALIERA SANTA MARIA TERNI</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 19 di 21.</p>

### TITOLO III PROCEDURE DI RIESAME DELLE ISTANZE

#### **Art.11 Procedura di riesame**

Qualora il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta ha diritto a presentare ulteriore richiesta di chiarimenti entro 15 giorni dalla ricezione.

L'Azienda è tenuta al riesame dell'istruttoria e della risposta.

Il reclamo viene rivalutato dal personale dell'URP insieme al il Direttore della SC Formazione, Qualità e Comunicazione, se opportuno riunendo anche i professionisti direttamente interessati e solo successivamente, se tale riesame non dovesse portare alla soddisfazione dell'Utente, convocando la Commissione Mista Conciliativa.

#### **Art. 12 Istituzione e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è uno strumento di tutela del cittadino che si propone la sollecita risoluzione di controversie in materia di violazione dei diritti o della dignità o di negazione della fruizione delle prestazioni.

Rappresenta un soggetto super partes, a composizione mista, garante di imparzialità.

La Commissione Mista Conciliativa, nominata con atto del Direttore Generale, è composta, a seconda della tipologia della segnalazione da riesaminare, dai seguenti rappresentanti:

- Dirigente Responsabile URP e/o suo delegato
- Direttore S.C. o S.S.D. (coinvolta) e/o suo delegato
- Direttore di Presidio (se di pertinenza) e/o suo delegato
- Dirigente Responsabile Risk Management e/o suo delegato
- Rappresentante di una delle Associazioni di Volontariato collaboranti con l'Azienda, iscritte nel registro delle Associazioni accreditate.

Le funzioni di segreteria sono svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

 <p><b>A Z I E N D A O S P E D A L I E R A S A N T A M A R I A T E R N I</b></p> <p>UFF. QUALITA' - ACCREDITAMENTO AZIENDALE</p> <p>P.O. Mauro Ciculi</p>	<p><b>GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI ENCOMI: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b></p>	<p>PA 14</p> <p>Rev.00</p> <p>del 01/12/2022</p>
	<p><i>S.C. Formazione Qualità Comunicazione</i></p> <p><i>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>Pagina 20 di 21.</p>

La Commissione Mista Conciliativa viene convocata dal Responsabile Ufficio Relazioni il Pubblico, con avviso scritto, almeno 10 (dieci) giorni prima della seduta.

Unitamente alla convocazione viene trasmessa ai componenti tutta la documentazione dell'istruttoria.

Ove siano stati acquisiti tutti gli elementi necessari, la Commissione Mista Conciliativa si pronuncia nella prima seduta; in caso contrario, la Commissione dispone un approfondimento dell'istruttoria e rinvia ad una seduta successiva.

La Commissione Mista Conciliativa ha facoltà di convocare l'autore della segnalazione. Il riesame deve avvenire entro 45 giorni dalla data di ricezione.

La Commissione esprime un giudizio finale con una proposta di soluzione per il caso in esame nonché eventuali azioni da intraprendere a scopo preventivo.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia l'esito del procedimento al Direttore Generale che ha la facoltà di disporre ulteriori approfondimenti o correttivi.

Il Direttore Generale, tramite l'URP, trasmette la risposta definitiva all'Associazione che ha attivato la procedura conciliativa



