



AZIENDA USL VALLE D'AOSTA

REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

1. FINALITA'

Il presente Regolamento disciplina:

- la funzione di tutela nei confronti di cittadini/utenti attraverso la possibilità di sporgere segnalazioni e reclami;
- le modalità di raccolta e di gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- la realizzazione della reportistica e la diffusione dei dati.

L'Azienda USL Valle d'Aosta, garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere segnalazioni e reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Le segnalazioni consentono di conoscere e capire i problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare la qualità dei servizi resi al cittadino.

La raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami, così come la realizzazione e la diffusione della reportistica, sono affidate all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito indicato come Urp)**, con sede in via Guido Rey, 1, ad Aosta, secondo quanto indicato dalla legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

2. SOGGETTI CHE POSSONO RICHIEDERE LA TUTELA

Possono presentare segnalazioni in forma di osservazioni, reclami, opposizioni, denunce, richieste di rimborso e risarcimento, ovvero di suggerimenti e proposte, gli utenti e i loro famigliari, direttamente o indirettamente attraverso organismi di volontariato o di tutela (incluso il Tribunale per i Diritti del Malato), associazioni dei consumatori accreditate presso la Regione, Ufficio del Difensore Civico, uffici dell'Assessorato alla Sanità, Salute e Politiche sociali.

3. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA TUTELA

Le segnalazioni di disservizio di cui al precedente punto 2. possono riguardare le strutture sanitarie pubbliche, le strutture private accreditate, qualora l'utente fruisca di servizi erogati per conto dell'Azienda USL Valle d'Aosta, i professionisti convenzionati con l'Azienda USL Valle d'Aosta.

4. MODALITA' DI ACQUISIZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni possono essere presentate dal cittadino o dai soggetti di cui al punto 2. attraverso:

- colloquio diretto con gli operatori dell'Urp, che provvederanno ad acquisire le necessarie informazioni, a compilare l'apposito modello e a fare sottoscrivere lo stesso dall'esponente;
- compilazione e inoltro all'Urp (direttamente, tramite fax al n. 0165-544587 o tramite posta ordinaria) dell'apposito modello, disponibile nei reparti ospedalieri e sul sito internet aziendale www.ausl.vda.it nella sezione URP (home page – menu principale);
- consegna o invio di una lettera in carta semplice direttamente all'Urp;
- invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica urp.aosta@ausl.vda.it;
- invio di una e-mail con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo protocollo@pec.ausl.vda.it

E' anche possibile effettuare segnalazioni telefoniche chiamando ai seguenti numeri: 0165-544418 / 544688, dal lunedì al giovedì con orario 8,00-13,00 / 14,00-16,00 e il venerdì con orario 8,00-13,00.

Qualora la segnalazione telefonica o ricevuta per posta elettronica non certificata contenga elementi significativi di indagine e richieda la puntuale verifica dei fatti, gli operatori dell'Urp potranno chiedere all'utente di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta..

Le segnalazioni anonime potranno essere utilizzate dall'Urp, sentita la direzione strategica, esclusivamente al fine di proporre adeguamenti e correttivi, previa verifica di quanto segnalato.

5. TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA

La segnalazioni di cui al punto 2. devono essere presentate, di norma, non oltre 15 (quindici) giorni dal momento in cui si è verificato il fatto o il comportamento lesivo, o comunque dal momento in cui il segnalante ne ha avuto conoscenza.

Saranno prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale periodo e comunque entro e non oltre tre mesi dal fatto, solo in caso di giustificate condizioni personali del soggetto titolare del diritto alla tutela, che abbiano impedito il rispetto del limite suddetto di 15 gg.

Qualora la segnalazione sia stata inviata impropriamente a sede aziendale diversa (ospedaliera o territoriale) rispetto all'Urp, ad eccezione di quelle inviate direttamente alla Direzione strategica, la segnalazione stessa deve essere inviata, entro il giorno successivo dalla data di protocollo, al Dirigente responsabile dell'Urp, soprattutto se trattasi di esplicita richiesta di risarcimento danni.

6. SELEZIONE DELLE SEGNALAZIONI – I CODICI COLORE

Fermo restando che gli operatori dell'Urp, nei casi di più semplice soluzione, forniscono risposta immediata al cittadino o comunque entro le 24 ore (questi casi sono classificati come “**presa in carico**”), per i casi di maggiore complessità si provvede ad identificare e differenziare le segnalazioni in tre **CODICI COLORE**, fondati sia sulla gravità del contenuto della segnalazione, sia sulla differenziazione del percorso gestionale:

CODICE ROSSO: segnalazioni/reclami che contengono una specifica richiesta di risarcimento danni.

CODICE GIALLO: segnalazioni/reclami che trattano aspetti tecnico-professionali, relazionali importanti, con richiesta di chiarimenti e con riserva di azioni legali.

CODICE VERDE: segnalazioni/reclami rientranti in altre tipologie (amministrative-burocratiche, informative, strutturali, alberghiere, ecc.) di minore entità.

In presenza di segnalazione generica, gli operatori dell'Urp contattano l'utente (telefonicamente, a mezzo e-mail o per iscritto) chiedendo di circostanziare l'accaduto. I termini della conclusione del procedimento decorreranno dalla data di arrivo (e di protocollo) della nuova segnalazione.

Il Dirigente responsabile dell'Urp avrà cura di informare tempestivamente la Direzione strategica nei casi in cui si prefiguri un grave danno d'immagine all'Azienda o nel caso in cui sia in corso l'interessamento di giornalisti o ancora nel caso in cui si sia a conoscenza di possibili e imminenti pubblicazioni di articoli o realizzazione di servizi radiotelevisivi.

7. ISTRUTTORIA E TEMPI DI RISPOSTA

Per l'espletamento dell'attività istruttoria l'Urp può acquisire tutti gli elementi utili alla formazione di un giudizio, richiedendo ai Direttori e Responsabili di struttura tutte le informazioni, le relazioni, gli atti clinici e i pareri necessari alla formulazione della risposta, anche avvalendosi della collaborazione della Direzione medica di Presidio. Gli operatori dell'Urp sono tenuti ad osservare il segreto d'ufficio.

Codice rosso - Le richieste, che devono pervenire in forma scritta e debitamente firmate, sono trasmesse dall'Urp, per competenza, alla SC Affari Generali e Legali entro 48 ore dalla data del protocollo in entrata. La SC Affari Generali e Legali seguirà le consuete procedure con la compagnia assicuratrice e provvederà ad informare per iscritto il cittadino dell'apertura del sinistro.

Codice giallo – la segnalazione viene trasmessa, entro tre (3) giorni dalla data del protocollo in entrata (salvo i casi maggiore urgenza), al Direttore/Responsabile della struttura aziendale interessata, con lettera firmata dal Dirigente responsabile dell'Urp (o suo sostituto, in caso di assenza) oppure a mezzo e-mail (allegando la segnalazione). Nel caso in cui la segnalazione riguardi i servizi ospedalieri, copia della lettera con la segnalazione allegata viene inviata al Direttore medico di presidio. I Direttori/ Responsabili, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione, conducono i necessari accertamenti, redigono una relazione scritta e la trasmettono al Dirigente responsabile dell'Urp, indicando anche, qualora richiesto, le azioni migliorative da intraprendere. L'Urp, in caso di comprovata urgenza, può concordare col Direttore/Responsabile di struttura, la conclusione anticipata della fase istruttoria.

Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste dell'Urp. Tale difetto di collaborazione sarà oggetto di segnalazione al Direttore generale.

In casi di particolare importanza o gravità, viene attivato il **percorso di mediazione dei conflitti**, promuovendo un incontro con l'utente o con l'associazione che lo rappresenta, alla presenza del Direttore generale o sanitario, del Direttore/Responsabile della struttura oggetto della segnalazione (o suo delegato) e del Dirigente responsabile dell'Urp.

La risposta, predisposta dal Dirigente responsabile dell'Urp, concertata con la Direzione strategica, è sottoscritta dal Direttore generale dell'Azienda e inviata per posta ordinaria o per e-mail (a seconda della richiesta del segnalante) al cittadino o all'associazione nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine massimo di giorni trenta (30).

Se il completamento dell'istruttoria si prolunga oltre tale periodo, per ragioni dettate dalla complessità dell'iter, il ritardo viene comunicato all'utente o all'associazione per iscritto, entro il trentesimo giorno, interrompendo così i termini di legge. La risposta definitiva deve essere trasmessa all'istante entro e non oltre i successivi sessanta (60) giorni dall'invio della risposta interlocutoria, come previsto dalle vigenti normative.

Codice verde – si seguono le procedure attivate per il codice giallo, procedendo all'istruttoria interna e fornendo riscontro scritto all'istante nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine massimo di giorni trenta (30). La risposta, anche in questo caso, è sottoscritta dal Direttore generale.

8. RIESAME

La presentazione di reclamo formale all'Azienda USL non impedisce né pregiudica eventuali impugnative in via giurisdizionale, ai sensi del comma 5° dell'art. 14 del D. Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93.

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della definizione del reclamo, potrà chiedere il riesame del caso direttamente o attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti, con apposita comunicazione scritta, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, specificando le motivazioni. Gli operatori dell'Urp informano tempestivamente il Dirigente responsabile e la Direzione strategica e attivano la procedura di riesame, nel rispetto dei tempi previsti dal presente Regolamento.

In alternativa il cittadino può rivolgersi al Difensore Civico il quale valuterà l'opportunità o meno di convocare la **Commissione Mista Conciliativa**.

La composizione e il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa sono stabiliti dal titolo II del Regolamento di Pubblica Tutela del 1997 (pubblicato sul sito internet aziendale), al quale si rinvia.

9. GESTIONE DI ALTRE TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONE

Suggerimenti – nel caso in cui la segnalazione contenga uno o più suggerimenti o proposte migliorative, l'Urp, di concerto con la Direzione strategica, ne analizza i contenuti, verifica la fattibilità e invia una lettera o una e-mail di ringraziamento al segnalante.

Apprezzamenti, elogi e ringraziamenti – la lettera di elogio o di ringraziamento viene inviata al Direttore/Responsabile della struttura competente e, in copia, alla Direzione strategica.

Segnalazione impropria – la lettera contenente una segnalazione impropria, cioè non di competenza della Azienda sanitaria, viene trasferita all'istituzione interessata. L'utente segnalatore viene informato dell'avvenuto trasferimento.

Lettere pubblicate sugli organi di informazione – nel caso in cui sui periodici locali (quotidiani, settimanali, giornali on line) venga pubblicata una lettera di lamentele o una segnalazione di disservizio da parte di un cittadino o di una associazione, la Direzione strategica, avvalendosi dell'Ufficio Stampa, provvederà a fornire per iscritto le opportune precisazioni alla testata giornalistica, con invito alla pubblicazione.

10. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI, PREDISPOSIZIONE E INVIO DELLA REPORTISTICA

Il Dirigente responsabile dell'URP provvede all'analisi delle segnalazioni e alla predisposizione della relazione annuale da trasmettere a destinatari interni ed esterni. In particolare:

destinatari interni - Direzione strategica, Direttori delle aree organizzative (ospedaliera, territoriale-distrettuale, tecnico-amministrativa, della prevenzione), Direttori/Responsabili delle strutture aziendali, Coordinatori infermieristici e tecnici, Direttore del Dipartimento gestione rischio clinico/Qualità e sicurezza del paziente, organizzazioni sindacali /RSU;

destinatari esterni – Assessorato alla Sanità, Salute e Politiche sociali, Difensore Civico, Associazioni dei consumatori, associazioni di pubblica tutela (incluso TDM)..

Il report annuale, composto di dati globali e analitici, contiene il numero di segnalazioni suddiviso per tipologia e struttura, grafici e tabelle che sintetizzano l'evoluzione degli accessi all'Urp nel quinquennio, il numero e la tipologia delle segnalazioni rispetto agli anni precedenti, la classificazione delle segnalazioni, il numero delle "prese in carico".

La relazione è pubblicata sul sito internet aziendale www.ausl.vda.it.

11. ARCHIVIAZIONE

Gli operatori dell'Urp archiviano in ordine cronologico, anno per anno, le copie originali delle segnalazioni pervenute (inclusi suggerimenti, elogi e richieste improprie), con la relativa documentazione acquisita nel corso della fase istruttoria e la risposta formale al cittadino (o all'associazione) per la durata di anni dieci (10).

Tutte le segnalazioni sono sintetizzate nel registro informatizzato che consente, in caso di necessità, la rapida individuazione della segnalazione.

12. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI / CUSTOMER SATISFACTION

L'Azienda, attraverso l'Urp, promuove e realizza periodiche verifiche sul grado di umanizzazione e sul livello di gradimento dei servizi erogati. La "customer satisfaction" viene misurata annualmente attraverso l'utilizzo di un questionario auto compilato.

13. SEDE E ORARI

Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL Valle d'Aosta

Sede: via Guido Rey, 1

Orari: dal lunedì al venerdì 8,00-13,00 / 14,00-16,00; il venerdì 8,00-13,00

Contatti: tel. 0165-554418 / 554688 fax 544587 e-mail urp.aosta@ausl.vda.it