



## AZIENDA USL DELLA 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 inviare segnalazioni e reclami e presentare istanze
- le modalità di raccolta e di gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle istanze
- la realizzazione della reportistica e la diffusione dei dati.

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

La raccolta e la gestione delle segnalazioni, dei reclami, delle istanze e la realizzazione e la diffusione della reportistica, sono affidate all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp)**, con sede in Aosta (Sede Usl di via Guido Rey, 1), secondo quanto stabilito 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 E PRESENTARE SEGNALAZIONI

Possono presentare segnalazioni, osservazioni, reclami, opposizioni, suggerimenti e proposte – di seguito "segnalazioni" – gli utenti, direttamente o indirettamente attraverso delega o mediante 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**

Le segnalazioni di disservizio di cui al precedente punto 1. 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 (Medici di assistenza primaria e Pediatri di libera scelta – MMG/PLS).

### **4. MODALITA' DI ACQUISIZIONE DELLE SEGNALAZIONI**

Le segnalazioni possono essere presentate dal cittadino o dai soggetti di cui al punto 2. mediante la compilazione dell'apposito modello disponibile sul sito internet aziendale [www.ausl.vda.it](http://www.ausl.vda.it) (il modello può essere stampato in formato cartaceo su richiesta dell'utente, presso le strutture territoriali). Il modello può essere trasmesso all'URP con la documentazione allegata richiesta:

- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [urp.aosta@ausl.vda.it](mailto:urp.aosta@ausl.vda.it)
- tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo [protocollo@pec.ausl.vda.it](mailto:protocollo@pec.ausl.vda.it)
- tramite posta ordinaria o lettera raccomandata
- recandosi personalmente all'Urp

È possibile il colloquio diretto con gli operatori dell'Urp (preferibilmente previa prenotazione), che provvederanno ad acquisire le necessarie informazioni ed a supportare l'utente nella compilazione del modello, sottoscritto dall'esponente.

È possibile contattare telefonicamente l'Urp chiamando ai seguenti numeri:

0165-544418 – 544688 – 544815, nei giorni e negli orari di apertura, che possono subire variazioni in base alle necessità di ufficio (eventuali variazioni vengono comunicate tempestivamente sul sito internet istituzionale dell'Azienda Usi).

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 non saranno prese in considerazione.** Tuttavia, potranno essere utilizzate dall'Urp, sentita la Direzione strategica, al fine di proporre adeguamenti e correttivi, previa verifica di quanto segnalato.

## **5. TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA**

Le segnalazioni devono essere presentate, di norma, non oltre quindici giorni dal momento in cui si è verificato il fatto o il comportamento lesivo o presunto tale, o comunque dal momento in cui il segnalante ne ha avuto conoscenza.

Potranno essere prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale periodo e comunque entro novanta giorni dal fatto, solo in caso di giustificate condizioni o situazioni del soggetto titolare del diritto alla tutela, che abbiano impedito il rispetto del limite suddetto di quindici giorni.

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, sarà trasmessa all'Urp che ne valuterà la presa in carico e concorderà con la struttura ricevente il riscontro al cittadino.

## **6. ISTRUTTORIA E TEMPI DI RISPOSTA**

Per l'espletamento dell'attività istruttoria l'Urp può acquisire tutti gli elementi utili alla formazione di un riscontro, 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 e/o della Direzione di Area territoriale.

L'Urp trasmette le pratiche per competenza alle strutture aziendali, che adotteranno le procedure definite, al fine di fornire riscontro all'utente, tramite l'Urp. Nel caso di richiesta di risarcimento la pratica viene trasmessa alla SC Affari Generali e Legali entro 48 ore dalla data del protocollo in entrata per le azioni opportune, l'apertura del "sinistro" e l'informazione per iscritto al cittadino. Tutte le pratiche vengono trasmesse nel minore

tempo possibile ai Direttori e Responsabili delle strutture interessate con lettera firmata dal Dirigente responsabile dell'Urp (o suo sostituto eventualmente designato, in caso di assenza).

I Direttori/Responsabili, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione, salvo oggettivi impedimenti, conducono i necessari accertamenti, redigono una relazione scritta e la trasmettono formalmente al Dirigente responsabile dell'Urp, indicando anche, qualora richiesto, le azioni migliorative da intraprendere. L'Urp, in caso di comprovata o sopravvenuta urgenza, può concordare col Direttore/Responsabile di struttura la conclusione anticipata della fase istruttoria. In casi particolari è possibile il riscontro all'utente direttamente dal Direttore della Struttura interessata e/o dalla Direzione strategica.

Non dare seguito alle richieste dell'Urp può essere oggetto di segnalazione al Direttore generale e può costituire violazione dei doveri d'ufficio.

In casi di particolare necessità, rilevanza o gravità, può essere attivato un 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.

Il riscontro all'utente è predisposto dal Dirigente responsabile dell'Urp, concertato se necessario con la Direzione strategica; viene sottoscritto dal Direttore generale dell'Azienda o, in determinati casi stabiliti di concerto con la Direzione strategica, dal Dirigente responsabile dell'Urp e inviato per posta ordinaria, PEC o via 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 trenta giorni.

Se il completamento dell'istruttoria si prolunga oltre tale periodo, per ragioni dettate dalla complessità dell'iter o da esigenze specifiche, il ritardo viene comunicato all'utente o all'associazione per iscritto, entro il trentesimo giorno, interrompendo così i termini di legge. Il riscontro in forma definitiva deve essere trasmesso all'utente entro e non oltre i successivi sessanta giorni dall'invio della risposta interlocutoria, come previsto dalle vigenti normative.

## 7. 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 ritenesse 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 o dell'Ufficio del Difensore civico, con apposita comunicazione scritta, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, specificando le motivazioni. L'Urp attiverà la procedura di riesame, nel rispetto dei tempi previsti dal Regolamento.

Il cittadino ha facoltà di rivolgersi al Difensore Civico il quale valuterà l'opportunità di chiedere l'attivazione della **Commissione Mista Conciliativa**.

La composizione e il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa sono stabiliti da apposito regolamento, al quale si rinvia.

## 8. GESTIONE DI ALTRE TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONE

- **Suggerimenti** – nel caso in cui la segnalazione contenga uno o più suggerimenti o proposte migliorative, l'Urp, con la Direzione strategica e/o con le Strutture interessate, ne analizza i contenuti, verifica la fattibilità e invia una lettera o una e-mail di riscontro al segnalante.
- **Apprezzamenti, elogi e ringraziamenti** – vengono inviati al Direttore/Responsabile della struttura competente e, in copia, alla Direzione strategica.
- **Segnalazioni improprie** – la comunicazione contenente una segnalazione "impropria", cioè non di competenza della Azienda sanitaria, viene restituita al mittente. In casi particolari, potrà essere trasmessa all'istituzione interessata. L'utente segnalatore ne verrà opportunamente informato.
- **Lettere pubblicate sugli organi di informazione** – nel caso gli organi di informazione (periodici a mezzo stampa, radio, tv, testate online, ecc.) pubblicino 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, valuterà l'opportunità di fornire per iscritto le opportune precisazioni alla testata giornalistica con invito alla pubblicazione ed eventualmente, se possibile, di contattare direttamente il segnalante per un eventuale riscontro.

## **9. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI, PREDISPOSIZIONE E INVIO DELLA REPORTISTICA**

Il Dirigente responsabile dell'Urp provvede all'analisi delle segnalazioni e alla redazione della relazione annuale, che viene inviata alla Direzione strategica, all'Assessorato alla Sanità, Salute e Politiche sociali e ai Direttori delle Aree organizzative (ospedaliera, territoriale-distrettuale, tecnico-amministrativa, della prevenzione) ed è a disposizione di destinatari interni ed esterni, che possono farne richiesta.

Il report annuale, contenente dati globali e analitici, riporta il numero di segnalazioni suddiviso per tipologia e struttura, grafici e tabelle che sintetizzano l'evoluzione degli accessi all'Urp, il numero e la tipologia delle segnalazioni, la classificazione delle segnalazioni, il numero delle "prese in carico" ed altri dati, se necessari ai fini istituzionali.

## **10. ARCHIVIAZIONE**

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

## **11. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DI SERVIZI – CUSTOMER SATISFACTION**

L'Azienda Usl, 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 autocompilato mediante strumenti telematici diversi e innovativi e/o "classici". Il report viene messo a disposizione dei soggetti di cui al punto 9.

## **12. SEDE E ORARI**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL Valle d'Aosta Sede:** via Guido Rey, 1 (piano-terra)

**Orari:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08:30 alle 13:00; martedì e giovedì dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00. *(Si consiglia la prenotazione).*

(Gli orari potranno essere soggetti a variazioni in base ad eventuali esigenze di servizio).

**Contatti:** tel. 0165-544418 – 544688 - 544815, e-mail [urp.aosta@ausl.vda.it](mailto:urp.aosta@ausl.vda.it); PEC [protocollo@pec.ausl.vda.it](mailto:protocollo@pec.ausl.vda.it)