



Regolamento per la ricezione e la gestione delle segnalazioni e dei reclami

La soddisfazione del cittadino fruitore di servizi sanitari costituisce uno degli obiettivi prioritari dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia che, impegnata nella *governance* di un sistema a rete, concorre, per il tramite di servizi sanitari e socio-sanitari pubblici e privati accreditati, a garantire il benessere della popolazione assistita che sceglie liberamente le strutture erogatrici alle quali rapportarsi.

La segnalazione di un cittadino relativamente ad un presunto disservizio può costituire un significativo contributo al miglioramento della qualità in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e, se necessario, di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

Art. 1

Il presente Regolamento disciplina le modalità di ricezione e gestione di segnalazioni e reclami riguardanti i servizi e le prestazioni erogate dall'A.T.S. in forma diretta, i servizi e le prestazioni erogate dalle strutture sanitarie e sociosanitarie accreditate e dai medici di medicina generale/pediatri di famiglia.

In particolare, l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia:

- favorisce il processo di raccolta, analisi, gestione e risposta alle segnalazioni e ai reclami relativi alle prestazioni dalla stessa erogate;
- richiede alle strutture accreditate la definizione di una procedura per la raccolta, gestione e risposta alle segnalazioni e ai reclami relativi alle prestazioni dalle stesse erogate;
- richiede, fornendo la necessaria collaborazione, che i medici di medicina generale e i pediatri di famiglia formalizzino un modalità per ricevere e rispondere alle segnalazioni e ai reclami da parte degli assistiti.

Art. 2

Gli utenti, i loro parenti o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni e reclami avverso atti o comportamenti percepiti come limitanti la fruizione delle prestazioni sanitarie e socio sanitarie garantite dalla normativa vigente.

Le segnalazioni e i reclami dovranno essere presentati con le modalità specificate al successivo art. 3.

Art. 3

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 2 possono esercitare il proprio diritto con:

- lettera in carta libera indirizzata all'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia, inoltrata tramite servizio postale, o consegnata a mano all'Ufficio Protocollo;

- nota trasmessa da una casella di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo di posta elettronica certificata: protocollo@pec.ats-pavia.it;
- compilazione di apposita scheda di segnalazione disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sul sito web www.ats-pavia.it, sottoscritta dall'interessato.

Art. 4

I reclami relativi alle prestazioni erogate dalle strutture accreditate devono essere indirizzati per le risposte di competenza alle strutture accreditate e inviati, per conoscenza, all'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia.

La D.G.R. n.VII/8504 del 22 marzo 2002 ha istituito un flusso informativo (derivante dalla raccolta di questionari di customer satisfaction e relativo alle segnalazioni e ai reclami) in ordine alla rilevazione della qualità percepita dagli utenti del Servizio Sanitario Regionale. Tale flusso costituisce debito informativo delle strutture sanitarie accreditate nei confronti dell'A.T.S. e della Direzione Generale Welfare e costituisce elemento di evidenza documentale circa il mantenimento del pertinente requisito organizzativo/funzionale espressamente previsto dalla vigente normativa sull'accREDITAMENTO istituzionale delle strutture sanitarie.

L'A.T.S., in linea con quanto sopra e coerentemente con le funzioni assegnate dalla normativa regionale, esercita le funzioni di controllo nei confronti delle strutture accreditate cui compete l'adozione di una procedura per la ricezione e la gestione delle segnalazioni e dei reclami relativi ai servizi e alle prestazioni da queste erogate.

Art. 5

Le segnalazioni e i reclami nei confronti dei medici di medicina generale/pediatri di famiglia devono essere indirizzati all'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia ed eventualmente anche al medico curante.

Il Dipartimento Cure Primarie dell'Agenzia di Tutela della Salute promuove presso i medici di medicina generale ed i pediatri di famiglia, qualora ne ravvisi la necessità, l'individuazione e l'adozione di idonee soluzioni alle problematiche segnalate.

Art. 6

Costituiscono segnalazioni, le osservazioni (presentate di persona, telefonicamente o via posta elettronica), di semplice ed agevole definizione, la cui risoluzione è possibile nell'immediato attraverso, ad esempio, l'erogazione di una maggiore informazione e/o l'assistenza nell'accesso alle prestazioni.

Le segnalazioni vengono gestite con tempestività dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o dai Dipartimenti/U.O.C. direttamente interessati. Di norma non richiedono apertura di istruttoria e vengono registrate dai Dipartimenti/U.O.C. ricevente nel *Registro segnalazioni*.

In caso di segnalazioni verbali, se le risposte fornite dal Dipartimento/U.O.C. che riceve la rimostranza non risultano soddisfacenti per il cittadino o le contestazioni si presentano di complessità tale da richiedere una valutazione approfondita perché riguardanti aspetti organizzativi articolati o modalità comportamentali con ricadute significative sull'immagine dell'Agenzia, il personale di contatto informa il cittadino della possibilità di inoltrare formale reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le modalità di cui all'art. 3.

Nessuna penalizzazione/sanzione nella fruizione delle prestazioni, deve derivare al cittadino come conseguenza della presentazione di una segnalazione o di un reclamo.

Un apposito flusso informativo, stabilito fra i diversi Dipartimenti/U.O.C. dell'Agenzia e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, consente il monitoraggio, a cura dell'U.R.P., del numero e della tipologia delle segnalazioni pervenute.

Art. 7

In caso di formale presentazione di reclamo, l'articolazione organizzativa (U.O.C.) competente nella materia oggetto del reclamo provvede, di norma entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, a predisporre ed inviare lettera di risposta, sottoscritta dal Direttore dell'U.O.C., previo confronto con la Direzione.

In caso di situazioni di particolare complessità per le quali risultino necessari approfondimenti che richiedono tempi superiori ai 30 giorni per la formulazione della risposta definitiva, l'articolazione organizzativa (U.O.C.) interessata dal reclamo trasmette comunque una comunicazione interlocutoria, di norma entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo, all'utente con la quale lo informa della avvenuta presa in carico del reclamo stesso.

Art. 8

Al fine di monitorare in modo sistematico e continuativo l'andamento nel tempo degli aspetti più significativi relativi alla reclamistica, è istituita una reportistica trimestrale riportante i dati qualitativi - con la relativa classificazione per area tematica - delle segnalazioni e dei reclami pervenuti con l'indicazione delle soluzioni individuate e/o delle azioni di miglioramento intraprese.

I Dipartimenti/UOC assicurano, attraverso propri referenti, il necessario raccordo con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico al fine di garantire la trasmissione dei flussi informativi relativi alle segnalazioni ed ai reclami.

Art. 9

E' istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), retto da persona indipendente dall'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia, in possesso dei requisiti previsti dalle disposizioni regionali in materia.

L'Ufficio di Pubblica Tutela fornisce all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad essi riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

L'Ufficio di Pubblica Tutela:

- accede alle informazioni ed ai dati in possesso dell'ATS di Pavia relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa nazionale e delle disposizioni regionali;
- garantisce la massima riservatezza (*privacy*) in ordine alle segnalazioni pervenute: i dati forniti dal segnalante, comprese le sue generalità, vengono raccolti dall'U.P.T. e non saranno comunicati ad altre persone o uffici, ma verranno usati e trattati esclusivamente dall'U.P.T. per le proprie finalità. Casi specifici nei quali i dati relativi all'episodio oggetto della segnalazione, comprese le generalità del segnalante, siano necessari al fine dell'istruttoria, verranno divulgati e trattati esclusivamente a fronte di un'espressa autorizzazione;
- verifica lo stato d'implementazione, attuazione, diffusione della Carta dei Servizi;
- compie controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;

- accoglie reclami per segnalazioni di disservizi e aree di disagio e d'insoddisfazione ed esegue le procedure previste;
- attiva ulteriore istruttoria qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dall'articolazione organizzativa (U.O.C.) competente per materia;
- assicura che l'accesso alle prestazioni rese dall'unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti della persona e alle condizioni previste dalla Carta dei Servizi; tali prestazioni comprendono anche le fasi dell'accesso, della presa in carico dell'assistito, della formazione di liste d'attesa, dell'informazione all'utenza, ecc.