

**AGENZIA TUTELA DELLA SALUTE**  
**DI PAVIA**

REGOLAMENTO PER LA RICEZIONE E LA GESTIONE DEI  
RECLAMI

REGOLAMENTO N. 131

Approvato con decreto n. 80/DGi del 28.02.2019

---

## 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](http://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 quantitativi - 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.



Ufficio Relazioni con il Pubblico - V.le Indipendenza, 3 - 27100 Pavia ☎ 0382.431321 - fax 0382.431299

## SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO/ENCOMIO

### IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Cognome	Nome	
Sesso M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Età	Telefono	
Residente a	Via	CAP
Titolo di studio	Professione	

PER CONTO DI (**compilare solo** se la segnalazione riguarda un soggetto diverso dal segnalante)

Cognome	Nome	
Sesso M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Età	Telefono	
Residente a	Via	CAP
Titolo di studio	Professione	
Grado di parentela/rapporto con il segnalante		

**SEGNALA QUANTO SEGUE** (indicare il motivo del reclamo/encomio):

Luogo e data

Firma del segnalante\*

---

La presentazione della "Scheda segnalazione" deve essere completata dalla sottoscrizione dell'INFORMATIVA PRIVACY in quanto la mancata sottoscrizione comporta l'impossibilità di dare corso alla gestione della segnalazione e di fornire risposte in merito.

\* In caso di segnalazione relativa al **medico di medicina generale** (medico di famiglia) è necessario che la presente "Scheda segnalazione" sia sempre sottoscritta anche dall'assistito direttamente interessato dalla segnalazione stessa.

---

Luogo e data

Firma del segnalante\*

---

La presentazione della "Scheda segnalazione" deve essere completata dalla sottoscrizione dell'INFORMATIVA PRIVACY in quanto la mancata sottoscrizione comporta l'impossibilità di dare corso alla gestione della segnalazione e di fornire risposte in merito.

\* In caso di segnalazione relativa al **medico di medicina generale** (medico di famiglia) è necessario che la presente "Scheda segnalazione" sia sempre sottoscritta anche dall'assistito direttamente interessato dalla segnalazione stessa.

---



## INFORMATIVA PRIVACY

### **AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("RGPD") e della normativa italiana vigente**

La informiamo che, ai sensi e per gli effetti, degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) Pavia, in qualità di Titolare del trattamento, tratta i Suoi dati personali (comprese le categorie particolari di dati personali di cui all'art. 9 paragrafo 1, del Regolamento tra le quali quelle relative ai dati genetici, biometrici e relativi alla salute) da Lei forniti per iscritto (via fax, via email, pec, etc.) o verbalmente e liberamente comunicati oppure acquisiti presso soggetti terzi pubblici e/o privati.

Il Trattamento viene effettuato da ATS nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

ATS ha proceduto alla nomina dei designati del trattamento dei dati in base all'articolazione organizzativa interna vigente codificata nel Piano di organizzazione Aziendale Strategico (POAS), dei conseguenti incarichi conferiti e delle attività svolte. Il provvedimento di nomina è disponibile sul sito dell'ATS di Pavia [www.ats-pavia.it](http://www.ats-pavia.it) seguendo il percorso:

Homepage → Organizzazione Documenti Pubblicazioni → Struttura organizzativa → Designati del trattamento dei dati personali dell'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia.

#### **1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO (Art. 13 c. 1 l. a del Reg. UE n.679/16)**

Titolare del trattamento è l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia con sede in 27100 Pavia, Viale Indipendenza 3 - C.F. e P.IVA: 02613260187 - PEC: protocollo@pec.ats-pavia.it.

#### **2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD/DPO) (Art. 13 c. 1 l. b del Reg. UE n.679/16)**

I dati di contatto del RPD sono disponibili sul sito dell'ATS di Pavia [www.ats-pavia.it](http://www.ats-pavia.it) seguendo il seguente percorso:

Homepage → Organizzazione Documenti Pubblicazioni → Struttura organizzativa → Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) dell'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia.

Il Responsabile della Protezione dei Dati può essere contattato utilizzando i recapiti istituzionali dell'Ente.

#### **3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO CUI SONO DESTINATI I DATI PERSONALI BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO (Art. 13 c. 1 l. c del Reg. UE n.679/16)**

Tutti i dati personali comunicati dal soggetto Interessato, acquisiti nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti e che sono connessi, strumentali ed inerenti allo svolgimento delle funzioni istituzionali delle ATS previsti dalla normativa regionale vigente (Legge regionale n. 23/2015 e successive modificazioni ed integrazioni), sono trattati nel contesto del seguente trattamento: Gestione reclami/segnalazioni

e per la seguente finalità: segnalazioni e reclami per prestazioni/servizi erogati dall'Agenzia Tutela della Salute, da Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Medici del Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) e da strutture pubbliche e/o private accreditate a contratto con il servizio sanitario regionale insistenti sul territorio di competenza dell'Agenzia Tutela della Salute di Pavia.

Il conferimento dei dati personali oggetto della presente informativa specifica risulta essere necessario al fine di poter consentire all'ATS Pavia di svolgere in modo corretto i compiti istituzionali connessi allo specifico trattamento.

#### **4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

La raccolta ed il trattamento dei dati personali ha luogo con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici, informatici o via web per le operazioni indicate dall'art. 4 punto 2) del GDPR quali: registrazione, organizzazione, consultazione, elaborazione, modificazione, estrazione, utilizzo, comunicazione, cancellazione.

I dati saranno raccolti e trattati esclusivamente da personale a ciò specificamente autorizzato e vincolato ad un obbligo di riservatezza per quanto riguarda i dati particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR e sensibili.

I dati non sono in alcun caso oggetto di diffusione.

#### **5. NATURA DEL CONFERIMENTO E RIFIUTO**

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di evadere



specifiche richieste formulate dall'Interessato e di dare corso e adempiere a qualunque obbligo derivante dal procedimento nel cui contesto i dati sono trattati e per le finalità del trattamento come declinate al precedente punto 3.

#### 6. CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali comuni sono conservati su supporto cartaceo e/o su database informatici accessibili solo dalle persone autorizzate.

I dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità del trattamento, salvo richiesta di cancellazione, nel rispetto di obblighi legali ed amministrativi e nel rispetto del principio di minimizzazione di cui all'art. 5 del GDPR.

#### 7. LEGITTIMI INTERESSI PERSEGUITI DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO (Art. 13 c. 1 l.d del Reg. UE n.679/16)

Il Titolare tratta i dati personali per l'esecuzione dei propri compiti istituzionali, di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri.

#### 8. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI (Art. 13 c. 1 l.e e c. 2 l.e del Reg. UE n.679/16)

I dati personali dell'Interessato, qualora fosse necessario, potranno essere comunicati sia ai soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria, comunitaria, nonché di contrattazione collettiva, sia ai soggetti ai quali la comunicazione dei dati personali, anche sensibili, risulta necessaria o comunque funzionale all'erogazione del servizio in qualità di titolari autonomi (Aziende Socio Sanitarie Territoriali e strutture sanitarie accreditate e a contratto ubicate nel territorio dell'ATS di Pavia). Potranno essere altresì comunicati in caso di Reclamo agli interessati dal reclamo stesso (ad es. operatori dell'Agenzia di Tutela della Salute, Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Medici del Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), operatori di strutture pubbliche e/o private accreditate a contratto con il servizio sanitario regionale insistenti sul territorio di competenza dell'Agenzia Tutela della Salute di Pavia).

I dati sensibili non vengono in alcun caso diffusi (intendendosi con tale termine il darne conoscenza in qualunque modo ad una pluralità di soggetti indeterminati).

#### 9. CRITERI UTILIZZATI PER DETERMINARE IL PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI (Art. 13 c. 2 l.a) del Reg. UE n.679/16)

I dati saranno conservati in conformità a quanto previsto dal Titolaro e Massimario del Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia attualmente in vigore o smi, termini comunque non superiori a quelli necessari per la gestione di eventuali contenziosi/ricorsi

#### 10. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato può esercitare i diritti elencati nel RGPD rivolgendosi al Titolare:

- 10.1. Diritto di accesso (Art. 15 del Reg. UE n.679/16)
- 10.2. Diritto di rettifica (Art. 16 del Reg. UE n.679/16)
- 10.3. Diritto alla cancellazione (Art. 17 del Reg. UE n.679/16)
- 10.4. Diritto di limitazione di trattamento (Art. 18 del Reg. UE n.679/16)
- 10.5. Diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 del Reg. UE n.679/16)
- 10.6. Diritto di opposizione (Art. 21 del Reg. UE n.679/16)
- 10.7. Diritto di presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali

#### Il/la sottoscritto/a

Cognome		Nome		
Via	n.	Località	C.A.P.	Prov.
Telefono	Fax	E-Mail		

genitore o  tutore di .....

(indicare solo in caso di dati riferiti a minore o soggetto sottoposto a tutela)

dichiara di aver ricevuto e preso atto dell'informativa di cui all'Articolo 13 commi 1 e 2 del REGOLAMENTO UE 2016/679 ("RGPD")

Luogo e Data

Firma