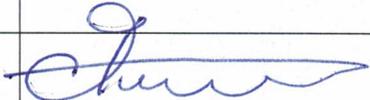
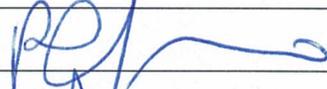
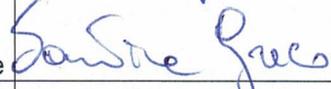
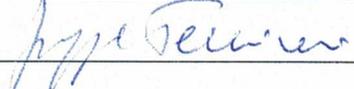


	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			Pagina 1 di 14	

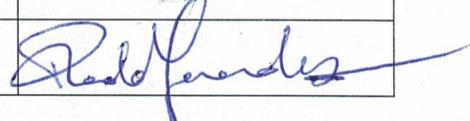
PROPOSTA

Struttura	Responsabile/Direttore Nome e Cognome	Firma
U.O.C. Coordinamento Staff Strategico	Francesco Monterosso	

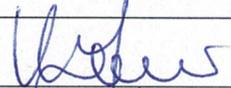
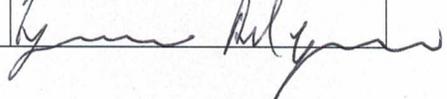
GRUPPO DI LAVORO - REDAZIONE

Struttura	Nome e Cognome	Qualifica/ Funzione	Firma
U.O.S. Comunicazione e Informazione	Rosaria Coniglio	Assistente Sociale	
U.O.S. Comunicazione e Informazione/URP – DS39	Sergio Ilardo	Professionista della Salute e Funzionario/Infermiere	
U.O.S. Comunicazione e Informazione/URP – DS35	Santina Greco	Professionista della Salute e Funzionario/Infermiere	
U.O.S. Comunicazione e Informazione	Paolo Rotondo	Assistente Informatico / Amministratore di Sistema "Lime Survey"	
Distretto Sanitario 42	Giuseppe Termini	Direttore	

VERIFICA DI CONFORMITÀ

UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico Nome e Cognome	Qualifica/ Funzione	Firma
Paola Fernandez	Dirigente Medico	

APPROVAZIONE

Macrostruttura	Direttore/Responsabile Nome e Cognome	Firma
Direzione Generale	Dott.ssa Daniela Faraoni	
Direzione Sanitaria	Dott. Antonino Levita	
Direttore Amministrativo	Dott. Ignazio Del Campo	

ADOZIONE

Macrostruttura	Numero Delibera/Determina	Data
ASP Palermo	Delibera n.873	13/12/2024

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			Pagina 2 di 14	

REVISIONI

Revisione	Data	Codice revisione
Ultima revisione effettuata		
<i>La presente Procedura Generale sostituisce e disapplica la Procedura "Sistema Gestione Segnalazioni e Reclami" adottata con Delibera n.0623 del 23/12/2013</i>		
Revisione biennale prevista		

1) REVISIONE

Codice Revisione:		
Data Revisione:		
<input type="checkbox"/> Immodificata rispetto al Documento adottato <input type="checkbox"/> Modificata rispetto al Documento adottato per: <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche organizzative: Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche Normative interne ed esterne (Leggi, Decreti, Circolari, Regolamenti) Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche delle evidenze scientifiche (Protocolli, Linee Guida, Buone Pratiche Clinico-Assistenziali) Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche del Gruppo di Lavoro/Redazione (come indicato nella specifica sezione sopra riportata)		
VERIFICA DI CONFORMITÀ UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico	Dott./Dott.ssa	Firma _____
APPROVAZIONE Direttore Sanitario o Direttore/Responsabile Macrostruttura	Dott./Dott.ssa	Firma _____

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 3 di 14</i>	

SOMMARIO

1. OGGETTO	4
2. SCOPO	4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
4. LISTA DI DISTRIBUZIONE PER L'ADOZIONE DEL DOCUMENTO	4
5. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI	4
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ'	5
6.1 Soggetti coinvolti nella Gestione dei Reclami	6
6.2 Modalità di presentazione di una segnalazione/reclamo/elogio	8
6.2.1 Segnalazione	8
6.2.2 Reclamo	8
6.2.3 Elogi e Suggerimenti	9
6.2.4 Segnalazioni in forma anonima	9
6.3 La Customer Satisfaction	9
6.4 L'Accoglienza dell'utente	9
6.5 Il trattamento dei dati personali	9
6.6 La modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami	10
6.6.1 Avvio dell'istruttoria	10
6.6.2 Azioni di governo del reclamo	10
6.6.3 Segnalazione verso personale convenzionato	11
6.6.4 Risposta finale al cittadino/utente	11
6.6.5 Archiviazione della documentazione	11
6.6.6 Contestazione della risposta	12
6.7 Elaborazione annuale dei dati e analisi dei disservizi	12
8. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI	13
9. MONITORAGGIO	14
10. CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE	14
11. ALLEGATI	14

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 4 di 14</i>	

1. OGGETTO

L'ASP di Palermo (ASP PA) riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati ed ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti e, secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività istituzionali, favorisce il loro ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte aziendali, coinvolgendoli nella valutazione della corrispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali ed assumendosi la responsabilità di chiarire la propria posizione e di rispondere in merito a quanto segnalato.

La gestione dei reclami è uno strumento organizzativo che consente l'analisi delle esigenze dell'utenza e rappresenta un indicatore della differenza fra qualità attesa e qualità percepita e consente all'organizzazione di intraprendere azioni di miglioramento per il superamento delle criticità.

2. SCOPO

Scopo della presente Procedura è definire le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami che pervengono all'Azienda ASP di Palermo.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura Generale si applica a tutte le articolazioni aziendali dell'ASP di Palermo.

4. LISTA DI DISTRIBUZIONE PER L'ADOZIONE DEL DOCUMENTO

La presente procedura sarà distribuita come segue:

- Dipartimenti Sanitari e Amministrativi
- Distretti Sanitari e Presidi Ospedalieri

Le suddette strutture sono incaricate della distribuzione della presente Procedura Generale a tutte le articolazioni organizzative o Unità Operative loro afferenti, come da Atto Aziendale, nonché alle strutture di nuova Istituzione con il DM 77/2022: Casa della Comunità; Centrale Operativa Territoriale e Ospedale di Comunità. La distribuzione del presente documento deve essere effettuata mediante protocollo Akropolis, ai sensi della delibera n. 420 del 26/09/2024.

Si rende necessaria l'evidenza della distribuzione del documento, digitale o cartacea.

5. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI

D.A.: Decreto Assessoriale

D.Lgs: Decreto legislativo

DPR: Decreto Presidente della Repubblica

PUA: Punto Unico di Accesso

ADI: Assistenza Domiciliare Integrata

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

SDO: scheda di dimissione ospedaliera

U.O./UU.OO.: Unità Operativa - Unità Operative

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			Pagina 5 di 14	

Termine	Significato
Apprezzamento /ringraziamento/elogio	Segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o di operatori dell'Azienda
Customer Satisfaction	Rappresenta la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti di un prodotto, servizio e/o impresa per cui è stata elaborata apposita procedura
Segnalazione	Osservazione, rilievo o suggerimento che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria.
Disservizio	È una segnalazione negativa per la quale solitamente è possibile fornire una soluzione immediata che soddisfa l'utente, senza ricorrere all'attivazione del percorso che si attua per il reclamo. Nel caso non si arrivi a soluzione si istruisce il reclamo.
Reclamo	È una rappresentazione formale fornita dall'utente, che segnala atti e/o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate. Deve essere sottoscritta e deve indicare i dati della persona reclamante; implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria.
Suggerimento/proposta	Segnalazioni che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più adeguato e vicino alle esigenze degli utenti

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ'

La Gestione dei reclami e dei contenziosi ed il coinvolgimento dei pazienti sono due aspetti ampiamente riconosciuti come elementi fondamentali da tenere in considerazione per un'Azienda che mira al processo di miglioramento continuo e devono necessariamente rientrare nell'approccio multidimensionale del governo clinico, prevedendo la revisione quantitativa e qualitativa dei casi e assicurando il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti; essi sono definiti nella loro importanza anche dalla Carta dei Servizi Sanitari (<https://www.asppalermo.org/wp-content/uploads/2024/11/Carta-dei-Servizi-ASP-Palermo-2024.pdf>).

Le informazioni derivanti dalla gestione dei reclami e dei contenziosi costituiscono di per sé indicatori di qualità dell'organizzazione sanitaria, seppur in maniera surrogata e con tutti i relativi limiti; in tal senso il sistema deve assicurare ai cittadini un'agevole accessibilità e la semplificazione delle procedure per i reclami. L'Azienda deve assicurare ad ogni paziente/utente la prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il paziente, tutto questo deve collimare con il minor consumo di risorse. Del resto appare utile ricordare che l'OMS nei "The principles of quality assurance" del 1983, divide la qualità in quattro aspetti principali: qualità tecnica dei professionisti, uso delle risorse – efficienza, gestione del rischio, soddisfazione dei pazienti, quest'ultima non può quindi essere marginale nel rapporto di cura.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 6 di 14</i>	

L'ASP di Palermo, con Nota Prot. N. 530727 dell'11/11/2024, alla luce dei nuovi indirizzi Aziendali, ha realizzato una revisione degli assetti organizzativo/procedurali in seno alle funzioni di ascolto, ricezione delle segnalazioni e dei reclami, indirizzamento e valutazione della qualità percepita, riorganizzando il sistema aziendale di rilevazione delle segnalazioni pervenute all'azienda costruendo una rete di referenti aziendali URP all'interno di tutte le strutture sanitarie, di ricovero, ambulatoriali e territoriali.

6.1 Soggetti coinvolti nella Gestione dei Reclami

La corretta gestione dei reclami/segnalazioni comprende una serie di attività volte a

- Identificare il corretto percorso del reclamo/segnalazione, nel complesso delle azioni utili a realizzare la funzione di ascolto del cittadino.
- Definire responsabilità e modalità per indirizzare, controllare, risolvere ogni reclamo o segnalazione proveniente dal cittadino relativamente ai servizi forniti e per sviluppare, ove opportuno, appropriate azioni di miglioramento.
- Garantire adeguato ascolto ai cittadini nelle situazioni di disagio
- Permettere ai cittadini di esercitare i propri diritti di rivalsa
- Assicurare la corretta gestione del percorso di reclamo/segnalazione
- Garantire la corretta classificazione degli eventi e la conseguente attività di *report*
- Garantire l'integrazione del sistema di risposte da fornire
- Garantire la tutela e la credibilità dell'immagine aziendale
- Implementare l'analisi dei processi per l'individuazione dei disservizi (errori, ritardi, incomprensioni operatore-utente, etc.)

- **L'UOS Comunicazione e Informazione/URP**

L'UOS Comunicazione e Informazione/URP è il servizio preposto alla informazione e comunicazione istituzionale, volto all'orientamento dell'utenza nell'accesso ai servizi. Rappresenta il soggetto principale nel riconoscere e valorizzare il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti, ad esercitare il loro diritto di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami. In tal modo favorisce il ruolo attivo dei cittadini e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività istituzionali.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico, destinatario di tutte le segnalazioni pervenute all'Azienda, svolge azioni di:

- Coordinamento/supporto centrale
- Gestione dell'istruttoria della segnalazione/reclamo, predisposizione della risposta, classificazione e archiviazione delle segnalazioni/reclami
- Predisposizione report e relazione annuale sui Reclami da condividere con la Direzione Strategica

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			Pagina 7 di 14	

- Gestione e coordinamento della valutazione della *Customer Satisfaction*, predisposizione annuale della relazione sulla *Customer Satisfaction* e predisposizione di progetti di complessità medio alta per azioni di miglioramento a valenza Aziendale (vedi Procedura Generale “Rilevazione della qualità percepita nell’ASP Palermo - *Customer Satisfaction* –“)
- Governo e coordinamento delle attività del numero unico URP

In particolare l’UOS Comunicazione e Informazione/URP ha la responsabilità di vigilare su

- Corretta gestione del reclamo e monitoraggio dell’intero processo (istruttoria, sollecito, predisposizione della risposta, etc.)
- Monitoraggio del rispetto dei tempi previsti dalla presente procedura
- Predisposizione annuale dei report sui reclami da fornire alla Direzione dell’Azienda.

- **Cittadini**

In un processo aziendale così importante non possono essere esclusi i cittadini, che devono essere informati sull’importanza di esprimere il proprio gradimento o la propria insoddisfazione nei confronti dei servizi erogati dall’ASP di Palermo. Pertanto, obiettivo prioritario è garantire al cittadino un ruolo attivo e partecipe, consapevole dei propri bisogni, e in grado di richiedere risposte e attenzione in riferimento alle criticità.

➤ **Referenti aziendali URP**

Affinché l’ascolto dei cittadini/utenti sia un processo funzionale e strutturato e raggiunga l’obiettivo di individuare le criticità e formulare piani idonei di miglioramento è necessaria la collaborazione di tutti gli operatori aziendali.

A seguito della revisione degli assetti organizzativo/procedurali dell’ASP di Palermo in merito alla corretta comunicazione con gli utenti, la nuova figura del Referente URP è formata per:

- fornire informazioni, ascolto e accoglienza per problematiche di bassa complessità;
- comunicare con l’utenza al fine di facilitare i percorsi di accesso dei cittadini ai servizi;
- raccogliere le osservazioni e i reclami per i quali è possibile fornire una immediata risoluzione;
- raccogliere e inviare trimestralmente all’U.O.S. Comunicazione e Informazione i moduli di “consenso al trattamento dei dati”, propedeutici all’intervista telefonica per la somministrazione del questionario della *Customer Satisfaction* o all’invio del link per la compilazione dello stesso sulla piattaforma apposita all’interno del sito web Aziendale “Lime Survey”;
- collaborare con i Direttori/Responsabili delle UU.OO. nella condivisione dei dati della qualità percepita locale e nella promozione del processo di miglioramento della qualità dei servizi critici;
- supportare la Direzione di Distretto/Presidio nell’elaborazione semestrale dei piani di miglioramento

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 8 di 14</i>	

6.2 Modalità di presentazione di una segnalazione/reclamo/elogio

Possono presentare segnalazioni e reclami gli utenti dei servizi erogati dall'ASP Palermo, direttamente o per delega, gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini e dei pazienti e le associazioni di volontariato. È indispensabile verificare l'avvenuta acquisizione del consenso al trattamento dei dati della persona direttamente interessata o, eventualmente, del suo tutore legale. È necessario, inoltre, che la persona che sporge il reclamo o la segnalazione, consegni una copia di un suo documento di identità in corso di validità. Per la segnalazione, per cui non viene istruito un iter di riscontro, si procede alla comunicazione del disservizio alla struttura direttamente interessata.

6.2.1 Segnalazione

Per segnalazione si intende ogni osservazione, rilievo o suggerimento che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda. La segnalazione è sempre presa in considerazione per migliorare i servizi.

La segnalazione può pervenire:

- su prestampati a disposizione dell'utenza (disponibili presso tutte le strutture aziendali e pubblicati, in formato editabile e scaricabile sul sito web aziendale www.asppalermo.org)
- inviando una mail all'erogatore del servizio o a urp@asppalermo.org
- in forma verbale, attraverso il numero unico 091/8286815 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 il Martedì e Giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 16.30.

6.2.2 Reclamo formale

Per reclamo formale si intende ogni comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo; implica una risposta scritta che l'Azienda deve fornire entro i termini previsti dal DPCM 27/01/94 (30 giorni che possono essere prolungati nei casi in cui sia necessario un supplemento di istruttoria).

I reclami possono essere presentati attraverso:

- compilazione del format "scheda reclamo" presente sul sito <https://www.asppalermo.org>
- posta elettronica certificata all'indirizzo uocomunicazione@pec.asppalermo.org o alla casella di posta elettronica reclami@asppalermo.org

In ogni caso i reclami devono riportare:

- gli estremi della persona che formula il reclamo, l'indicazione di un recapito telefonico per eventuali chiarimenti, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (presente sul modulo prestampato delle segnalazioni URP o redatto dall'interessato con copia di un documento di identità)
- gli elementi rilevanti per l'iter burocratico (breve esposizione del caso, sede o ufficio interessato, firma della persona che formula il reclamo, eventuali allegati).

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 9 di 14</i>	

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dalla prestazione/servizio ricevuto, secondo quanto previsto dall'art.14 comma 5 del Dlgs.502/92 modificato dal D. lgs.517/93

6.2.3 Elogi e Suggerimenti

Gli elogi e i suggerimenti vengono classificati in appositi data base e archiviati, in forma cartacea e informatizzata. La segnalazione di fatti positivi o encomi può avvenire con le medesime modalità di segnalazione del reclamo. L'UOS Comunicazione e Informazione segnala tempestivamente l'encomio al Responsabile/Direttore della U.O. coinvolta ed in conoscenza alla Direzione Medica/di Distretto competente ed alla Direzione Strategica.

Gli elogi vengono inviati al Direttore/Responsabile della Struttura e al Direttore Generale.

6.2.4 Segnalazioni in forma anonima

Le segnalazioni in forma anonima vengono valutate ed inviate al Direttore/Responsabile della struttura interessata per opportuna conoscenza (non si procede all'assegnazione di numero di protocollo).

6.3 La Customer Satisfaction

A seguito di visita ambulatoriale, ricovero o attivazione di Cure Domiciliari, viene richiesta all'utente la firma del consenso al trattamento dei dati per la raccolta della *Customer Satisfaction*. Per le modalità specifiche si rimanda alla Procedura Generale Aziendale "Rilevazione della Qualità Percepita nell'ASP Palermo - - *Customer Satisfaction*".

6.4 L'Accoglienza dell'utente

I cittadini esercitano il proprio diritto di segnalazione attraverso le suddette modalità di presentazione, ma possono anche richiedere all'Azienda un colloquio riservato con operatori dell'ufficio relazioni con il pubblico. In tal caso l'utente va accolto e va ascoltato, gestendo la Comunicazione come indicato nella Procedura Aziendale "La corretta comunicazione con paziente e *caregiver*, l'ascolto attivo e la gestione dei conflitti".

6.5 Il trattamento dei dati personali

I dati forniti sono trattati nel rispetto e nei limiti stabili nella normativa nazionale vigente (D.Lgs. 196/2003, codice in materia di protezione dei dati) e comunitaria (regolamento generale sulla protezione dei dati personali, n.679/2016, GDPR). L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta interruzione della procedura e archiviazione degli stessi. Per ogni specifica si rimanda al Regolamento sulla gestione dei dati pubblicato sul sito Web Aziendale www.asppalermo.org

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 10 di 14</i>	

6.6 La modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami

L'URP ai sensi dell'art. 14 del D.L.vo 502/92 è l'ufficio preposto alla gestione dei reclami, dei disservizi e delle denunce in quanto svolge un'attività tutoria del cittadino/utente.

6.6.1 Avvio dell'istruttoria

A seguito della presentazione del reclamo/segnalazione l'operatore dell'URP esamina quanto ricevuto e verifica la chiarezza e completezza delle informazioni fornite. Nel caso in cui le informazioni non fossero sufficienti per definire e registrare correttamente il reclamo, è necessario svolgere un'indagine preliminare con l'utente prima di procedere con la presa in carico e la registrazione.

La segnalazione raccolta o pervenuta agli operatori viene inserita nella banca dati elaborata specificando:

- a) data di presentazione
- b) fonte, soggetto interessato e modalità di contatto
- c) tipo di contatto e struttura interessata
- d) classificazione
- e) descrizione
- f) stato di gestione della pratica relativa ai tempi di risposta
- g) valutazione finale

La classificazione della segnalazione deve corrispondere a categorie predefinite e rappresenta una informazione utile per il sistema di gestione interna della segnalazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

6.6.2 Azioni di governo del reclamo

L'URP, in prima istanza, verificherà la possibilità anche attraverso un colloquio telefonico o diretto con il cittadino/utente, di attuare un intervento mediato di risoluzione del problema.

Nel caso non fosse possibile dare una risposta risolutiva immediata al problema posto, l'URP aziendale avvierà la fase istruttoria tramite invio della richiesta di chiarimenti al Responsabile/Direttore della UOS/UOC a cui il reclamo è riferito.

Ad esclusione dei casi di provata particolare complessità, che potranno richiedere tempi maggiori, entro 15 giorni dovranno pervenire all'URP le relazioni dei Direttori/Responsabili della UOS/UOC, con le relative controdeduzioni/spiegazioni necessarie, al fine di permettere all'UOS Comunicazione e Informazione di elaborare la risposta più idonea da fornire all'utente/cittadino; tale risposta deve essere fornita entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Il Responsabile/Direttore UOS/UOC, se lo ritiene utile, potrà allegare a supporto della propria relazione, le relazioni dei propri operatori coinvolti nella segnalazione ed eventualmente una bozza della risposta da fornire all'utente. Contestualmente dovrà adottare tutte le misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio/reclamo segnalato.

Nel caso di segnalazione telefonica, il più delle volte, viene fornita all'utente una risposta pressoché immediata, in base al materiale informativo a disposizione, alla conoscenza in merito delle circostanze inerenti il reclamo, etc; nel caso, invece, in cui sia necessaria una ricerca più approfondita, l'Operatore si

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 11 di 14</i>	

riserverà di richiamare l'utente. Se la situazione descritta lo richiede sarà necessario formalizzare il reclamo nelle forme già specificate (compilazione modulo, lettera scritta, mail, etc.).

In caso di segnalazioni di eventi avversi che interessino il rischio clinico, ove sia rilevabile un danno potenziale o reale all'utente, la copia del reclamo, insieme alla scheda di *Incident Reporting*, viene trasmessa mediante Akropolis sia alla struttura interessata dall'evento che alla UO Qualità e Gestione Rischio Clinico, per gli adempimenti di rispettiva competenza (come da Procedura Aziendale PG02 "Sistema di segnalazione dei rischi e degli eventi - *Incident Reporting*").

Problematiche di particolare complessità organizzativa o che interessano trasversalmente più ambiti aziendali, vengono segnalate anche alla Direzione Strategica.

6.6.3 Segnalazione verso personale convenzionato

Qualora la segnalazione/reclamo sia presentata nei confronti di personale non dipendente dell'azienda ma convenzionato con l'ASP di Palermo (MMG, PLS, specialisti ambulatoriali, Enti Erogatori delle Cure Domiciliari, ecc.), l'URP provvederà a:

- ricevere e protocollare la pratica;
- approfondire la problematica con un colloquio con l'esponente del centro convenzionato, qualora ritenuto necessario;
- inviare l'esposto al Direttore/Responsabile del Distretto/UO deputato al governo del Servizio Convenzionato, in modo che, nei tempi indicati in procedura, possano essere prodotte le relazioni e le considerazioni in merito a quanto segnalato e possa essere formulata la risposta per l'utente.

6.6.4 Risposta finale al cittadino/utente

L'URP sulla base delle relazioni ricevute, provvede ad inviare la risposta finale al cittadino/utente, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, a firma del responsabile dell'URP.

Nei casi in cui non sia possibile fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, l'URP provvede ad inviare al cittadino/utente una nota di "proroga termini" di ulteriori 30 giorni.

Nei casi in cui le osservazioni o i reclami, possano far presagire l'instaurarsi di un contenzioso legale e di una possibile richiesta risarcitoria, l'URP trasmette la segnalazione mediante Akropolis alla UOC Legale dell'ASP e comunica al cittadino/utente il passaggio al servizio di competenza, specificando, il nominativo del responsabile del procedimento cui fare riferimento.

6.6.5 Archiviazione della documentazione

Una volta espletato l'iter procedurale, la pratica viene archiviata digitalmente sui sistemi aziendali URP.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 12 di 14</i>	

6.6.6 Contestazione della risposta

Dopo la ricezione della risposta, in caso di insoddisfazione da parte dell'utente, è previsto il riesame della pratica. La pratica contestata viene inviata nuovamente alla struttura competente che, insieme al personale della UO Comunicazione e Informazione, ne valuta il riesame.

6.7 Elaborazione annuale dei dati e analisi dei disservizi

Le segnalazioni/reclami pervenute in forma scritta e/o via mail vengono protocollate, registrate e classificate in apposito database. La classificazione è effettuata in base allo schema proposto dalla Regione Siciliana, differenziando tipologia e contenuto:

- ✓ aspetti relazionali
- ✓ umanizzazione
- ✓ informazioni
- ✓ tempi di attesa
- ✓ aspetti alberghieri e *comfort*
- ✓ strutture e logistica
- ✓ aspetti tecnico professionali di ambito sanitario
- ✓ aspetti tecnico professionali di ambito amministrativo
- ✓ richieste improprie o non evadibili.

Ogni Responsabile/Direttore di struttura a seguito di una segnalazione di disservizio/reclamo deve, con l'ausilio del referente URP, effettuare un'analisi del contesto e mettere in atto tutte le misure necessarie affinché il disservizio non si ripeta, compresa la eventuale formazione del personale coinvolto. Sarà inoltre cura dello stesso Responsabile/Direttore di struttura tenere un registro delle segnalazioni/reclami e provvedere alla realizzazione di eventuali piani di miglioramento.

Inoltre, con periodicità annuale, l'UOS Comunicazione e Informazione elabora i *report* sulle segnalazioni ed i reclami ricevuti, evidenziando le maggiori criticità, gli ambiti in cui si rilevano più frequentemente disservizi e le relative misure correttive e piani di intervento finalizzati a migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Tale relazione annuale viene condivisa con la Direzione Strategica.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 13 di 14</i>	

7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Descrizione dell'attività/ Responsabile dell'attività	Referente URP	UOS Comunicazione e Informazione/ URP	Responsabili/ Direttori UOOO	Direzione Strategica
Ricevimento reclamo	C	R	C	C
Avvio e gestione istruttoria	C	R		
Relazione sull'accaduto	C	C	R	
Predisposizione risposta all'utente	C	R	C	
Validazione risposta e firma		R		C
Trasmissione all'utente	C	R		
Gestione registro reclami	C	R		
Reportistica sui reclami	C	R	C	C

R = responsabile C = coinvolto

8. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- Decreto legislativo 502/92 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421"
- Decreto legislativo 7 Dicembre 1993, N. 517 - Modificazioni Al Decreto Legislativo 30 Dicembre 1992, N. 502, Recante Riordino Della Disciplina In Materia Sanitaria, A Norma Dell'articolo 1 Della Legge 23 Ottobre 1992, N. 421.
- D.P.C.M. 19 Maggio 1995 (Carta dei Servizi e U.R.P.)
- Decreto ministeriale 16 ottobre 1996 (indicatori art. 14 di qualità per l'utente) "Il sistema di gestione dei reclami". Riferimenti metodologici ed esperienze.
- Decreto legislativo 229/99 - Ministero della Sanità. 1997 - Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 "Programma nazionale per la qualità"
- Legge 241/90 Accesso agli atti amministrativi
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali (recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 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 e che abroga la direttiva 95/46/CE).
- L.150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG 08	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami			<i>Pagina 14 di 14</i>	

9. MONITORAGGIO

INDICATORI	VALORI ATTESI	FONTE DEI DATI	PERIODICITA'	RESPONSABILE DEL MONITORAGGIO
n° solleciti dell'utente / n° reclami istruiti	≤ 20%	Protocollo Akropolis	Annuale	Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione
n° reclami relativi ad area specifica / n° totale reclami nell'anno solare	Rilevazione del dato	Protocollo Akropolis	Annuale	Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione
n° reclami relativi ad area specifica / n° totale reclami relativi alla stessa area specifica nell'anno solare precedente	≤ 20%	Protocollo Akropolis	Annuale	Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione

10. CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE

La presente procedura verrà archiviata presso l'U.O.S Qualità e Gestione Rischio Clinico dove sarà resa disponibile per la consultazione; inoltre, presso tutte le Unità Operative/Servizio/Funzione, Dipartimento, Presidio Ospedaliero, Distretto Sanitario in cui verrà registrata, distribuita e diffusa (mediate Akropolis, pec, mail, lista di distribuzione) a tutto il personale operante nella Struttura, in forma cartacea o digitale, e resa disponibile per la consultazione.

11. ALLEGATI

Allegato 1: Scheda segnalazione disservizio

 <p>ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE</p>	<p>AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO</p>	<p>PROCEDURA GENERALE</p>	<p>CODIC PG08</p>	
			<p>Data 02/12/2024</p>	
			<p>Revisione</p>	<p>Data Revisione</p>
<p>Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami</p>			<p>Pagina 1 di 1</p>	
<p>Allegato 1 : Scheda segnalazione disservizio</p>				

ALLEGATO 1



Unità Operativa Comunicazione e Informazione

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24
90141 – PALERMO

EMAIL reclami@asppalermo.org
WEB www.asppalermo.org

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZIO
da inviare a reclami@asppalermo.org

Cognome Nome
 abitante a Via/Piazza n.
 C.A.P. Tel. E-mail
 In qualità di utente direttamente interessato parente o affine dell'utente interessato
 rappresentante organismi/associazioni/altro

Dopo avere preso visione del Regolamento di Pubblica Tutela degli Utenti fa presente che:
DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

Il giorno , alle ore presso

Data Firma

Informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento EU 2016/679: La informiamo che i dati da Lei forniti con il presente modulo saranno trattati, dai soli uffici interessati, esclusivamente per le finalità connesse alla verifica del presente reclamo/segnalazione e poterLe fornire relativa risposta.
 La informiamo inoltre che il consenso al trattamento dei dati è facoltativo ma, in assenza, non sarà possibile dar seguito alla procedura necessaria a fornirLe risposta.
 Il Titolare del trattamento dei dati è: Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo Palermo, legalmente rappresentata dal Direttore Generale pro tempore
Consenso al trattamento dei dati: Il/la sottoscritto/a, consapevole che il trattamento potrà riguardare anche dati sensibili, presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali forniti, al fine dello svolgimento delle procedure indicate nell'informativa.

Data Firma

Compilazione riservata all'Ufficio	
<p>Scheda di: <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Segnalazione <input type="checkbox"/> Suggerimento <input type="checkbox"/> Elogio</p>	<p>Ricevuta da: <input type="checkbox"/> Punto Informativo URP: _____ <input type="checkbox"/> Unità Operativa Centrale – Via G.Cusmano 24 Data _____ Firma Operatore URP _____ Prot. n. _____ del _____</p>