



PROCEDURA OPERATIVA
Gestione Segnalazioni Reclami ed
Encomi

1 Sommario

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. RESPONSABILITA'	2
4. MODALITA' OPERATIVE.....	3
4.1 Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'URP.....	3
4.2 Gestione dei reclami e delle segnalazioni all'interno delle Strutture.....	4
4.3 Rendicontazione dei reclami ricevuti.....	4
4.3.1 Invio report all'esterno	4
4.3.2 Invio report all'interno	4
4.4 Encomio.....	5
5. INDICATORI	5
6. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
7. ALLEGATI	6

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
31/07/2023	Revisione generale e modifica codifica (ex. URP-PrA-001)	Dott.ssa Ida Mannelli (R.URP) 	Dott.ssa Clara Carbone(RQA) 	Dott. Tommaso RUSSO (DG) 

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano	PROCEDURA OPERATIVA Gestione Segnalazioni Reclami ed Encomi	Rev. 0	Pag. 2 di 6
		ASSTNM-PO-640	

1. SCOPO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ASST Nord Milano (ASSTNM) risponde alla duplice esigenza di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

La gestione delle segnalazioni e dei reclami rappresenta un'opportunità di crescita per l' ASSTNM, orientando i propri servizi sanitari, socio-sanitari, e territoriali al miglioramento continuo.

La gestione dei reclami permette di:

- rendere il cittadino un interlocutore privilegiato;
- “dar voce” ai pazienti in tutte le fasi di erogazione delle prestazioni;
- garantire i diritti dei Clienti/Pazienti volti al rispetto ed alla tutela della persona ed alla trasparenza dell'attività amministrativa;
- orientare le azioni dell'ASSTNM verso il Cittadino.

La gestione delle segnalazioni permette di:

- creare un dialogo proficuo con il Cittadino;
- trarre spunti di miglioramento;
- evidenziare eventuali criticità;
- fornire un feedback positivo agli operatori sanitari.

La presente procedura ha lo scopo di definire le azioni con cui l'URP gestisce le segnalazioni e i reclami presentati dalle persone singole o associate che si rivolgono all'ASSTNM.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica in tutte le Strutture dell'ASSTNM.

3. RESPONSABILITA'

Le principali responsabilità sono riportate nella tabella qui di seguito:

<i>Responsabilità</i>	Resp. URP	SS Accoglienza	Dir/resp Dip/ SC/ SS/ Servizi	SS A. Legali	Risk Manager	Affari Generali
Attività						
Verifica documentazione/avvio istruttoria con la trasmissione della segnalazione/reclamo e la richiesta di chiarimenti	R	C	C			
Inserimento Applicativo per protocollazione	R					
Protocollazione Pec di segnalazioni e reclami						R
Riceve segnalazioni ed inoltra casi specifici a equipe mediatori anche esterni/enti terzi	R				C	
Valuta fondatezza richieste risarcimento per prosieguo attività	C			R	C	
Richiesta di relazione a chiarimento dei fatti rappresentati nella segnalazione/reclamo	R					
Elaborazione risposta entro termini previsti ed invio ad URP			R			

Verifica di congruità tra risposta fornita e segnalazione	R					
Trasmissione della risposta al segnalante	R					
Flussi informativi: ATS Milano, Direzione Strategica, Risk Manager, Responsabile per la prevenzione della corruzione	R					

Legenda: R= Responsabile; C= Collabora

Il Responsabile dell'URP, individuato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e del DPR 21 settembre 2001, n. 422, svolge direttamente o con l'ausilio di collaboratori, i seguenti compiti:

- riceve i reclami presentati dagli utenti;
- seleziona i reclami da proporre per il processo di ascolto/mediazione trasformativa per il contenimento dei conflitti;
- provvede ad avviare l'istruttoria e a dare risposta ai reclami;
- informa il Risk Manager e la SS Affari Legali dei casi che richiedono una gestione integrata;
- firma, su delega del Direttore Generale, le lettere di risposta ai reclami.

Il Direttore medico di Presidio, i Direttori di Dipartimento, i Direttori di Distretto, nonché i Direttori di Struttura:

- collaborano alla fase istruttoria del reclamo fornendo – con la necessaria tempestività – i dati o le informazioni richieste dall'URP;
- adottano le misure idonee per rimuovere i disservizi segnalati che possano incidere sulla qualità del servizio.

Il Risk Manager:

- partecipa all'analisi dei fatti oggetto dei reclami a gestione integrata;
- partecipa alla selezione dei reclami da proporre per il processo di ascolto/mediazione trasformativa per il contenimento dei conflitti;
- individua azioni correttive in termini di gestione del rischio clinico, ove necessarie.

Affari Legali:

- riceve notizia da parte dell'URP della presentazione di un reclamo contenente, in modo esplicito o implicito, una richiesta di risarcimento danni;
- dove ne ravvisi la necessità, informa la Compagnia di assicurazione dei fatti oggetto del reclamo;
- procede all'istruttoria del caso di concerto con l'URP;
- dove ne ravvisi l'opportunità, provvede direttamente a rispondere al reclamante, dandone notizia all'URP.

La rilevazione costante e corretta dei reclami e delle segnalazioni rappresenta un indicatore della differenza tra la qualità attesa e quella percepita che consente all'organizzazione di intraprendere azioni di miglioramento per il superamento delle criticità.

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1 Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'URP

L'Ufficio Relazione con il Pubblico:

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano</p>	<p>PROCEDURA OPERATIVA</p> <p>Gestione Segnalazioni Reclami ed Encomi</p>	Rev. 0	Pag. 4 di 6
		ASSTNM-PO-640	

- ✓ Riceve i reclami, presentati dai cittadini singoli o in forma associata, pervenuti tramite:
 - ✓ posta ordinaria,
 - ✓ posta elettronica,
 - ✓ apposito link nel sito web aziendale,
 - ✓ telefono

L'acquisizione dei dati necessari alla gestione del reclamo/segnalazione e alle comunicazioni in merito avviene nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di privacy; pertanto è ammesso che il Cittadino possa presentare il reclamo/segnalazione in forma anonima o di fornire i dati richiesti a propria discrezione; in caso di apertura di istruttoria vi è la presa visione e/o la sottoscrizione della Informativa privacy URP (vedi Allegato 2)

- ✓ svolge le indagini e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni semplici che non richiedono particolari approfondimenti e che vengono risolte entro breve termine.
- ✓ ove necessario, avvia l'istruttoria, entro tre giorni dal ricevimento del reclamo, coinvolgendo le Strutture interessate, secondo la natura del reclamo. A tali Strutture l'URP chiede di trasmettere, entro 7 giorni, relazioni o pareri in merito ai fatti, al fine di acquisire tutti gli elementi necessari alla formulazione della risposta con l'obiettivo di:
 - sensibilizzare i Responsabili affinché prendano le opportune decisioni al fine di trovare una soluzione al singolo caso e adottare le misure necessarie per evitare la persistenza dell'eventuale disservizio;
 - consentire all'ASSTNM la predisposizione di una risposta congrua ed esauriente al problema posto dal cittadino segnalante entro il termine di 30 giorni.

Le informazioni da parte delle Strutture debbono articolarsi in modo da consentire la valutazione del problema, indicando chiaramente i seguenti elementi:

- conferma (o smentita) a seguito degli accertamenti svolti;
- cause e eventuali responsabilità del disservizio lamentato;
- azione correttiva / di miglioramento.

I reclami vengono gestiti attraverso un applicativo web che consente di creare un flusso di lavoro chiaro semplificando i flussi informativi tra i soggetti coinvolti e produrre report di monitoraggio dettagliati all'attività erogata.

4.2 Gestione dei reclami e delle segnalazioni all'interno delle Strutture

Le Strutture possono accogliere encomi o reclami dell'utenza, riferiti ai propri servizi: in questi casi ne devono comunque inviare all'URP copia affinché si possa fornire riscontro al cittadino, classificarli secondo le codifiche regionali e inserirli nel report da inviare a ATS Milano Città Metropolitana nei tempi stabiliti per adempiere il debito informativo delle segnalazioni.

4.3 Rendicontazione dei reclami ricevuti

4.3.1 Invio report all'esterno

Alla scadenza indicata da ATS Milano il responsabile URP invia tramite posta elettronica i dati riguardanti i reclami e gli encomi pervenuti alla ASSTNM. Le segnalazioni sono classificate per aree tematiche come da codifica regionale.

4.3.2 Invio report all'interno

L'URP invia periodicamente, tramite posta elettronica, il Report dei reclami e delle segnalazioni alla:

- Direzione Generale
- Direzione Sanitaria
- Direzione Amministrativa
- Direzione Socio Sanitaria

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano	PROCEDURA OPERATIVA Gestione Segnalazioni Reclami ed Encomi	Rev. 0	Pag. 5 di 6
		ASSTNM-PO-640	

- Direzioni Mediche di Presidio
- Direttori di Dipartimento
- Direttori di Distretto
- Qualità e Rischio Clinico
- Responsabile aziendale per la prevenzione della corruzione e trasparenza
- Strutture interessate.

In ogni caso il Responsabile URP segnala tempestivamente alla Direzione dell'ASSTNM, senza attendere scadenze previste per la regolare reportistica, il verificarsi, in particolari settori, dell'aumento rilevante di reclami in un ristretto periodo di tempo, non dovuti a modifiche organizzative, stagionalità o altre cause note. Il Responsabile URP, in accordo con il Responsabile Qualità Aziendale, il Risk Manager e con i Responsabili di Struttura interessati direttamente, provvede ad avviare indagini conoscitive al fine di porre eventuali correttivi.

4.4 Encomio

Gli encomi vengono trattati dai referenti URP analogamente ai reclami, quindi accolti, trasmessi alle Strutture alle quali sono relativi ed inseriti nel report; in tali casi tuttavia non viene effettuata alcuna istruttoria e non vengono richiesti chiarimenti o informazioni ai Responsabili.

5. INDICATORI

Sono definiti i seguenti indicatori di processo:

- Numero totale dei reclami e delle segnalazioni negative ed elogiative ricevute.
- Numero dei solleciti inviati alle Strutture per poter concludere le istruttorie (inferiore al 20% del totale).

6. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente procedura è adottata in conformità ed in attuazione delle normative nazionali, regionali ed interne ASST Nord Milano, ed in particolare a:

- Legge n.241/1990 e smi " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- DPR n.422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le Pubbliche Amministrazioni per le Attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi";
- Legge n.190/2012 e smi "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D.lgs n. 33/2013 e smi "Riordina della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Legge Regionale n. 23/2015 Evoluzione del sistema socio sanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)
- D.lgs n. 101/2018 " Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (Ue) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27/4/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche on riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- Regolamento Generale sulla protezione dei Dati UE/2016/679;
- Piano di Organizzazione Aziendale Strategico ASSTNM (POAS)-Triennio 2022-2024.

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano</p>	<p>PROCEDURA OPERATIVA Gestione Segnalazioni Reclami ed Encomi</p>	Rev. 0	Pag. 6 di 6
		ASSTNM-PO-640	

7. ALLEGATI

Allegato 1 Flowchart Procedura segnalazione/reclami/encomi

Allegato 2 Informativa Privacy – Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)