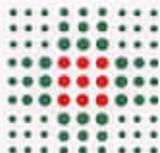


Dipartimento Rizzoli Sicilia	Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PS 05 DSIC	Pag 1 / 8
		N Rev.00	07/02/2012



**Regione Siciliana**



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA**

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



# Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini

**FEBBRAIO 2012**

Dipartimento Rizzoli Sicilia	Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PS 05 DSIC	Pag 2 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

## SOMMARIO

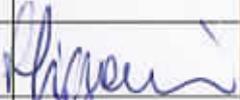
1. MODIFICHE.....	3
2. SCOPO /OBIETTIVI.....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
4. DEFINIZIONI .....	3
5. MATRICI DELLE RESPONSABILITA' E MODALITA' OPERATIVE .....	4
Descrizione .....	4
Possibili modalità di presentazione di una comunicazione .....	4
Gestione del Reclamo.....	4
Reclami a risposta immediata.....	4
Reclami a risposta istruita.....	4
Attivazione della Commissione Mista Conciliativa.....	6
Tutela della privacy del paziente.....	6
Suggerimento/proposta.....	7
Apprezzamento/ringraziamento/elogio.....	7
Comunicazioni anonime.....	7
Registrazione e reportistica.....	7
6. PARAMETRI DI CONTROLLO (INDICATORI APPLICABILI) .....	8
7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	8
8. ALLEGATI .....	8

## GRUPPO DI REDAZIONE

Sig.ra Daniela Negrini - Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

D.ssa Lidia Di Lorenzo – Responsabile Qualità, Accreditamento e Comunicazione VST

## RESPONSABILE DELLA PROCEDURA

Redazione		Verifica di conformità		Approvazione	
Nome e cognome	Firma	Nome e cognome	Firma	Nome e cognome	Firma
Daniela Negrini		Maria Petra Mittermaier		Stefano Liverani	
				Enrichetta Zanotti	

Dipartimento Rizzoli Sicilia	Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PS 05 DSIC	Pag 3 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

## 1. MODIFICHE

Rev.	Pagine Modificate	Tipo-Natura della Modifica
0	---	Prima stesura

## 2. SCOPO /OBIETTIVI

La presente procedura descrive le azioni, le responsabilità e le interfacce tra gli operatori di Villa Santa Teresa e IOR (sede Bagheria e sede Bologna) nell'ambito della gestione delle segnalazioni presentate da parte dei cittadini al fine di:

- tutelare il diritto dei cittadini e degli utenti delle prestazioni sanitarie a poter esporre segnalazioni e avere formale risposta da parte dell'Istituto
- garantire l'osservanza della tempistica di riscontro ai mittenti prevista dalla normativa di riferimento
- garantire l'osservanza delle indicazioni del regolamento aziendale di pubblica tutela per l'istruttoria delle singole tipologie di dette comunicazioni

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura, in prima istanza, si applica a tutte le comunicazioni - avanzate in via amministrativa da cittadini e/o utenti (anche per il tramite di Studio Legale), parenti o affini, da organismi associativi di volontariato e/o tutela dei diritti - che il regolamento aziendale di pubblica tutela riconosce come reclami; sulla base di quanto previsto da Sistema regionale sopracitato, si applica anche a tutte le altre tipologie di comunicazione che lo stesso monitorizza (suggerimenti, elogi).

## 4. DEFINIZIONI

Definizioni	
Comunicazione	evento relazionale ad iniziativa del cittadino e/o utente, con l'URP o altre interfacce aziendali, che genera un reclamo e/o un suggerimento e/o un elogio
Reclamo/esposto	qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti, eventualmente anche correlata ad una richiesta di indennizzo
Suggerimento/proposta	segnalazione dei cittadini/utenti finalizzata a fornire delle indicazioni al soggetto erogatore affinché prenda atto di una situazione ritenuta di disservizio ed attivi opportune iniziative di miglioramento
Elogio	espressione di soddisfazione e/o di ringraziamento del cittadino/utente per la qualità delle prestazioni ricevute
Via amministrativa	istanza presentata direttamente all'Amministrazione dell'Ente

Abbreviazioni	
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico, sede di Bologna

Dipartimento Rizzoli Sicilia	Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PS 05 DSIC	Pag 4 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

## 5. MATRICI DELLE RESPONSABILITA' E MODALITA' OPERATIVE

### Descrizione

#### Possibili modalità di presentazione di una comunicazione

Ad eccezione dei reclami, non sono previsti limiti nelle modalità di presentazione delle comunicazioni da parte degli utenti e in generale dei cittadini.

Per quanto riguarda i reclami, facendo riferimento agli aspetti di contenzioso che gli stessi possono attivare, il regolamento aziendale di pubblica tutela ha ritenuto di ammettere solo le seguenti modalità:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata attraverso il servizio postale o via fax oppure consegnata direttamente alla Direzione Generale dell'Istituto, alla Direzione Sanitaria, all'URP o a VST o comunque in una delle articolazioni organizzative presenti all'interno dell'Ente;
- Comunicazione e.mail inviata all'URP-IOR o a VST;
- Compilazione e sottoscrizione da parte del cittadino del modello Mod. 571/S-B "Modulo di segnalazione per il cittadino), distribuito nelle varie sedi del Dipartimento Rizzoli Sicilia, e consegna dello stesso presso VST, inserimento in una delle apposite cassette o presso le varie bacheche o inoltrato come previsto sopra
- Colloquio con un dirigente dell'Dipartimento Rizzoli-Sicilia, con relazione sottoscritta da trasmettersi all'URP da parte del dirigente medesimo.

#### Gestione del Reclamo

Tutti i reclami pervenuti nelle varie sedi, articolazioni organizzative e con le modalità di cui sopra devono essere protocollati e trasmessi da parte degli amministrativi di VST all'URP che lo trasmetterà, tramite protocollo informatico e dopo fascicolazione, al Medico di Direzione Sanitaria del Dipartimento Rizzoli Sicilia.

#### Reclami a risposta immediata

Su delega del Direttore Generale, il Responsabile URP è autorizzato a provvedere a fornire tempestiva risposta agli inoltranti - entro tre giorni utili dal loro ricevimento - per i reclami di agevole definizione e che non richiedono utile l'istruttoria in quanto si tratta di casi di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dell'ufficio medesimo. Il Responsabile URP, trasmette copia della segnalazione e della lettera di risposta all'utente per dovuta conoscenza al Responsabile medico o infermieristico o tecnico del servizio interessato o al libero professionista, dandone conoscenza al Direttore di Dipartimento, Direttore Sanitario e, qualora la problematica sollevata dal reclamo sia di sua competenza, al Direttore del Servizio di Assistenza (tramite protocollo informatico).

#### Reclami a risposta istruita

Per i reclami che, per problematica trattata e/o situazione descritta, richiedono approfondimenti, il Responsabile URP provvede a coordinare l'istruttoria e ad acquisire elementi di riscontro per predisporre la lettera di risposta al segnalante

Il reclamo, posto all'attenzione del Responsabile URP, a seconda del regime di erogazione dell'evento, dovrà agire nel seguente modo:

- a) Qualora il reclamo faccia riferimento ad una prestazione erogata nell'ambito del SSN, gli elementi istruttori vengono richiesti:

Dipartimento Rizzoli Sicilia	Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PS 05 DSIC	Pag 5 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

- Nel caso di aspetti di competenza medica, al Direttore o Responsabile medico dell'Unità Operativa di riferimento, al professionista eventualmente individuato, dandone al contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario;
  - Nel caso di aspetti di competenza infermieristica e/o tecnica o comunque assistenziale, al CPSE o al Capotecnico dell'Unità Operativa di riferimento ed al Responsabile medico dell'unità operativa di riferimento, dandone al contempo conoscenza al Direttore del Servizio di Assistenza, al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario;
  - Nel caso di aspetti più generali, ai Dirigenti Responsabili dei Servizi dell'Istituto che ne detengono la specifica competenza, dandone al contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento, Direttore Sanitario ed al Direttore del Servizio di Assistenza.
  - Nel caso di aspetti inerenti servizi acquisiti dall'esterno gli elementi verranno richiesti ai Responsabili delle Ditte esterne, dandone nel contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario.
- b) Qualora invece la segnalazione faccia riferimento ad una prestazione libero-professionale, gli elementi istruttori vengono richiesti al rispettivo professionista, dandone al contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario.
- c) Qualora il reclamo contenga anche una richiesta di indennizzo da parte del paziente, il Responsabile URP lo trasmetterà, dopo protocollazione, all'Ufficio Gestione Sinistri dell'Ente – che intrattiene i rapporti con la Compagnia assicuratrice che garantisce l'Istituto per le responsabilità civili degli operatori dell'Ente – entro tre giorni utili dal loro ricevimento, dandone riscontro all'utente all'atto della risposta all'esposto.
- d) In caso di istanze che si configurano "esclusivamente" come richieste di risarcimento per presunti danni subiti, il Responsabile dell'URP trasmette la documentazione direttamente all'Ufficio Gestione Sinistri dell'Ente.
- e) Qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio, il Responsabile URP, acquisita la pratica, provvede a trasmettere copia anche al Referente del Programma aziendale di Risk Management.

La richiesta di elementi istruttori, secondo le modalità precedentemente descritte, deve essere inoltrata entro i tre giorni utili dal ricevimento del reclamo. Il Responsabile medico o infermieristico o tecnico del Servizio interessato per competenza o il libero-professionista devono fornire le informazioni e gli elementi necessari, per predisporre un'appropriata risposta all'utente, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta degli elementi istruttori, inviandoli per posta elettronica o tramite protocollo informatico al Responsabile URP.

Qualora necessità istruttorie lo giustifichino, è concesso che il Responsabile del Servizio o il libero-professionista possa avvalersi di un periodo ulteriore di 10 giorni per fornire le informazioni necessarie per la risposta all'utente, dandone comunque preventiva comunicazione al Responsabile URP.

Se il Responsabile del Servizio o libero professionista non avrà trasmesso gli elementi istruttori richiesti entro i periodi sopradefiniti, questi verrà sollecitato dal Responsabile URP che ne renderà edotto anche il Direttore di Dipartimento e il Direttore Sanitario.

La risposta ai soggetti che hanno avanzato il reclamo viene inoltrata entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso da parte dell'URP. Qualora il Responsabile del Servizio o libero professionista interessato abbia comunicato di avvalersi di ulteriori 10 giorni ai fini

Dipartimento Rizzoli Sicilia	Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PS 05 DSIC	Pag 6 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

istruttori, la risposta va inoltrata entro 40 giorni dal ricevimento del reclamo e di tale differimento dei tempi di risposta l'URP, entro i 30 giorni citati precedentemente, deve darne preavviso ai soggetti interessati con invio di lettera di interruzione dei termini al segnalante.

Quando all'URP pervengono da parte dei Responsabili o libero-professionisti le informazioni e la documentazione precedentemente richieste, viene predisposta la lettera di risposta al soggetto che ha avanzato il reclamo che viene sottoposta alla firma del Direttore Sanitario e che, a sua discrezione, può allegare alla risposta anche copia della relazione istruttoria trasmessa dall'Unità Operativa o dal professionista, dandone comunicazione al Responsabile URP. La spedizione della lettera al cittadino con firma originale del Direttore Sanitario verrà effettuata dagli amministrativi di VST e, tramite protocollo informatico, messo in carico a Segreteria URP.

Si mantiene in capo al Direttore Sanitario la sottoscrizione dei riscontri alle segnalazioni provenienti da soggetti istituzionali quali Regione, Ministero della Salute, ecc.

Contestualmente all'invio al soggetto che ha inoltrato l'esposto della risposta a firma del Direttore Sanitario l'URP trasmette copia della stessa anche al Responsabile medico o infermieristico o tecnico del Servizio o al libero-professionista coinvolti nel reclamo stesso ed al Direttore di Dipartimento, e, qualora il reclamo faccia riferimento a competenze assistenziali, al Direttore del Servizio di Assistenza.

#### Attivazione della Commissione Mista Conciliativa.

Qualora il soggetto che ha avanzato il reclamo si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta e riproponga formalmente lo stesso, il Responsabile dell'URP, di concerto eventualmente con il Direttore Generale - viene attivata la procedura del riesame del caso di fronte alla Commissione Mista Conciliativa.

Il Presidente della Commissione acquisisce dall'URP gli atti relativi al caso da esaminare, potendo richiedere ulteriore documentazione istruttoria allo stesso Ufficio. Il Responsabile dell'URP acquisisce tale documentazione e la trasmette al presidente della Commissione, di concerto con il Direttore Generale dell'Istituto.

Il Presidente convoca la Commissione, coordina la definizione del caso in esame e riferisce per iscritto al Direttore Generale le valutazioni conclusive della Commissione.

In caso di procedura di fronte alla Commissione, i tempi utili per inoltrare la risposta al soggetto che ha inoltrato il reclamo sono i seguenti:

- a) In via generale 40 giorni
- b) Cinquanta giorni qualora il Responsabile del Servizio coinvolto dall'esposto richieda ulteriori 10 giorni per la sua verifica interna
- c) Sessanta giorni qualora il Presidente della Commissione richieda ulteriore documentazione rispetto a quella già trasmessagli dall'URP.

#### Tutela della privacy del paziente

Qualora il reclamo non sia stato avanzato direttamente dal paziente o da chi ne detiene la legale rappresentanza e coinvolga condizioni cliniche dello stesso, in connessione con il rispetto della normativa di riferimento alla tutela della privacy dei dati personali e/o sensibili, occorre richiedere l'autorizzazione del paziente, utilizzando una lettera di delega per potere richiedere allo stesso l'autorizzazione a potere trasmettere anche al mittente dell'esposto la risposta allo stesso.

<b>Dipartimento Rizzoli Sicilia</b>	<b>Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini</b>	PS 05 DSIC	Pag 7 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

### **Suggerimento/proposta**

Di fronte a questo tipo di comunicazioni, che tramite protocollo informatico vengono messi in carico all'URP se pervenuti a VST, il Responsabile URP predispone una lettera di ringraziamento all'utente e di impegno a mettere a conoscenza del testo pervenuto alle Direzioni dell'Ente competenti per materia. In seguito, l'URP, trasmette copia del suggerimento e della risposta al cittadino al Direttore di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore del Servizio di Assistenza – qualora il rilievo fosse inerente a problemi assistenziali – al Responsabile medico o infermieristico o tecnico o del Servizio o al libero professionista in base agli aspetti descritti nella comunicazione.

### **Apprezzamento/ringraziamento/elogia**

Queste segnalazioni possono pervenire direttamente dall'utente secondo le modalità sopradescritte, oppure dalle Unità Operative o dai Servizi che hanno ricevuto la segnalazione.

In ambedue i casi il Responsabile URP, che tramite protocollo informatico ha acquisito la segnalazione, predispone una lettera all'utente in cui si esprimono i ringraziamenti per l'iniziativa assunta. Solo nel caso che l'apprezzamento non sia stato trasmesso dalle unità operative e servizi, l'elogio viene trasmesso in copia, dall'URP, al Responsabile medico o infermieristico o tecnico o del Servizio o al libero professionista in base agli aspetti descritti nella comunicazione ed al Direttore di Dipartimento.

### **Comunicazioni anonime**

Tutte le comunicazioni di tipo anonimo – sia che si tratti sia di espressioni positive che negative - vengono prese dal Responsabile URP e trasmesse al Direttore di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore del Servizio di Assistenza – qualora il rilievo fosse inerente a problemi assistenziali – al Responsabile medico o infermieristico o tecnico o del Servizio o al libero professionista in base agli aspetti descritti nella segnalazione.

### **Registrazione e reportistica**

Gli amministrativi di VST, devono registrare, tramite protocollo informatico interno, tutte le comunicazioni che pervengono all'ufficio mettendole in carico alla Segreteria URP dello IOR. Con cadenza periodica tutti gli originali delle segnalazioni e documenti inerenti le segnalazioni devono essere inviate all'URP per archiviazione (presso URP di Bologna devono essere archiviati tutti gli originali)

L'URP deve creare un fascicolo affidando a ciascuna pratica un numero.

Il nominativo dell'utente, il numero corrispondente del fascicolo, le date di apertura e chiusura della pratica vengono registrate in un apposito elenco cartaceo che viene archiviato, a fine anno solare, con le segnalazioni.

Nei casi di reclami in cui viene attivata l'istruttoria, da parte dell'URP, viene compilata una scheda in cui, oltre al nome del reclamante ed al numero di fascicolo, viene registrato il soggetto a cui sono stati richiesti gli elementi, la data della richiesta, eventuali date dei solleciti e di interruzione dei termini con il cittadino.

Nell'ambito del sistema attivato dell'Agenzia Sanitaria Sociale Regionale per il monitoraggio delle "comunicazioni" avanzate dall'utenza alle Aziende, per l'Istituto l'URP fa fronte a tutti gli adempimenti previsti dal sistema medesimo, utilizzando una

<b>Dipartimento Rizzoli Sicilia</b>	<b>Gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini</b>	PS 05 DSIC	Pag 8 / 8
		N Rev.00	07/02/2012

scheda cartacea di registrazione che viene compilata dai comunicatori dell'ufficio URP al momento del ricevimento della segnalazione e validata dal Responsabile URP prima dell'inserimento dei dati nella banca dati regionale da parte di un operatore formato.

L'URP semestralmente relaziona al Collegio di Indirizzo e Verifica, al Collegio di Direzione, al Direttore Generale, al Direttore Scientifico, ai Direttori di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al Direttore Servizio di Assistenza sulle segnalazioni pervenute nel periodo di riferimento all'Azienda e al Referente Programma aziendale del Risk Management.

Annualmente l'URP relaziona, con un'analisi dettagliata e sufficientemente approfondita, anche ai Direttori e Responsabili, ai CPSE delle Unità Operative dell'Istituto sulle "comunicazioni" avanzate dall'utenza nel periodo di riferimento.

L'URP rende visibile i report di analisi nell'intranet aziendale ed un report di sintesi nella pagina web aziendale dedicata al Comitato Consultivo Misto.

## **6. PARAMETRI DI CONTROLLO (INDICATORI APPLICABILI)**

- Analisi semestrale ed annuale delle comunicazioni pervenute dal Dipartimento Rizzoli Sicilia con verifica dell'avvenuta risposta a tutti i soggetti che hanno inoltrato la segnalazione da parte del Responsabile dell'URP utilizzando la banca dati regionale e produzione di report di sintesi dei dati;
- Verifica annuale dei tempi di risposta e delle interruzioni dei termini da parte del Responsabile dell'URP utilizzando la banca dati regionale;

## **7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- "Regolamento di Pubblica Tutela" degli II.OO.R.

## **8. ALLEGATI**

<b>Allegato N°</b>	<b>Titolo dell'Allegato</b>	<b>Codice</b>
1	Modello presentazione segnalazioni	Mod. 571/S-B