

Staff Direzione Generale - UOSD URP, Comunicazioni Istituzionali e Rapporto con le Associazioni

REGOLAMENTO SISTEMA DI TUTELA DEI CITTADINI (ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i. e Legge 150/2000)

Procedura di gestione delle segnalazioni (aggiornamento ottobre 2018)

In considerazione dell'importanza di assicurare ai cittadini il diritto alla tutela attraverso un percorso esplicito e trasparente (L. 241/90) e nel rispetto della L.150/2000 (art.8 c. 2 (d "*attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti*") l'UOSD URP CI RA dell'Azienda San Camillo Forlanini, aggiorna e rimodula la **procedura per la gestione delle segnalazioni /esposti** da parte delle persone interessate. Tale procedura è gestita da personale adeguatamente formato che interviene in tutto l'iter procedurale con il supporto di un back office per la parte di archiviazione ed elaborazione della reportistica.

Modalità di presentazione delle segnalazioni (reclami, elogi, suggerimenti, richieste di aiuto, richieste di risarcimento):

- l'UOSD URP CI RA – Riceve le segnalazioni che devono essere presentate in forma scritta in uno dei seguenti modi:
 1. **compilazione** del modulo direttamente presso il front-accoglienza-ascolto attivo situato presso il pad. Puddu 2° piano sede UOSD URP CI RA negli orari di accesso del Pubblico;
 2. **acquisizione e compilazione** del modulo e dell'eventuale delega dal sito web aziendale www.scamilloforlanini.rm.it;
 3. **trasmissione** delle segnalazioni:
 - per posta ordinaria all'indirizzo: UOSD URP CI RA Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini - C.ne Gianicolense, 87, 00152 Roma;
 - via fax al numero 0658706758
 - via e-mail all'indirizzo uocurp@scamilloforlanini.rm.it o alla PEC aziendale
 - tramite l'URP regionale
 - tramite la Direzione Generale
 - tramite la Direzione Sanitaria
 - tramite il Tribunale dei Diritti del Malato.

Sul sito web aziendale è pubblicata l'informativa sulle modalità di presentazione delle segnalazioni, ivi compresa l'informazione che la segnalazione sarà trattata ai sensi della Legge 241/1990 e s.m.i. ed i dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003 ("legge sulla privacy").

Ciascuna segnalazione può dar luogo ad una pluralità di rilievi che vengono raccolti, analizzati e approfonditi attraverso istruttorie con tutte le parti interessate.

L'iter procedurale che viene applicato è il seguente:

1. Ricezione delle segnalazioni (reclami/lamentele, elogi, suggerimenti, richieste d'aiuto, richieste di risarcimento) con l'indicazione dei dati relativi al soggetto che fa la segnalazione, all'oggetto della segnalazione, al paziente per conto del quale viene eventualmente fatta la segnalazione. La ricezione può avvenire tramite posta elettronica, cartacea oppure tramite ascolto attivo ed empatico della persona e riempimento di apposita modulistica presso gli uffici dell'URP negli orari stabiliti.
2. Istruttoria preventiva telefonica per approfondire gli aspetti di non chiara definizione.
3. Istruttoria con lettera del Responsabile UOSD URP - C.I.R.A alla/e struttura/e in cui si è verificata le criticità, per chiedere conoscenza degli elementi e delle soluzioni adottate; eventuale sollecito in caso di mancanza di risposta.
4. Lettera interlocutoria per l'utente, per informarlo dell'avvio dell'istruttoria.
5. Prima analisi e approfondimento dei contenuti delle criticità.
6. Valutazione circa l'opportunità di effettuare il **Focus Group (FG) di 1° livello** che coinvolge le Unità Operative, i cittadini e il Tribunale dei Diritti del Malato (qualora direttamente interessato), per affrontare le controversie nei casi in cui sia possibile individuare un'immediata soluzione.
7. Valutazione circa l'opportunità di convocare il **Focus Group (FG) di 2° livello** (tramite incontro programmato) che coinvolge tutte le parti interessate: cittadini, Unità Operative, strutture responsabili e di top management, come Direzione Sanitaria, DIPRO, etc. per risolvere in via extragiudiziale una controversia di evidente complessità, passibile di un'azione contro l'Azienda. I criteri di valutazione riguardano la complessità, la gravità o la rilevanza della segnalazione in funzione della dimensione di qualità cui la stessa si riferisce.
8. Se la segnalazione si associa ad una denuncia alla A.G. gli atti si archiviano in quanto l'iter procedurale si applica a tutti gli esposti che rimangono in fase extragiudiziale, dove è utile ed evidente una mediazione tra il cittadino che segnala e l'ospedale che risponde; se la segnalazione implica responsabilità professionali o contiene una richiesta di risarcimento viene direttamente trasmessa per competenza.
9. Conclusione/risoluzione della segnalazione.
10. Eventuale richiesta di accesso agli atti tramite formale richiesta dell'avente diritto e valutazione sec. la normativa e il Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, disciplina dell'accesso civico e dell'accesso civico generalizzato.
11. Registrazione dell'intero percorso della segnalazione su un apposito programma di data base, predisposto internamente, al fine di elaborare il report periodico annuale e consentire indagini ad hoc.
12. Archiviazione della documentazione.

