

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Sommario

ART. 1 - PREMESSA	2
ART. 2 - SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA	2
ART. 3 - AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI	2
ART. 4 – RIFERIMENTI NORMATIVI	3
ART. 5 - TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA.....	3
ART. 6 - TRATTAMENTO DEI DATI	4
ART. 7 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	4
ART. 8 - TEMPI DI PRESENTAZIONE.....	5
ART. 9 - PROCEDURA D’ESAME DELLE SEGNALAZIONI	5
9.1 PROTOCOLLAZIONE.....	5
9.2 PRE-ISTRUTTORIA.....	5
9.3 ISTRUTTORIA.....	5
9.3.1 Reclami a contenuto tecnico-professionale	5
9.3.2 Richieste di risarcimento danni.....	6
9.4 RISPOSTA ALL’UTENTE	6
ART. 10 – ARCHIVIAZIONE.....	6

ART. 1 - PREMESSA

Il Gruppo Santa Clara riconosce come compito prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte con particolare attenzione ai bisogni ed alle attese dei propri utenti. A questo proposito, attiva strumenti di ascolto continuo anche attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni dei cittadini.

Le segnalazioni dei cittadini rappresentano delle informazioni non strutturate e spontanee che sono una fonte preziosa di indicazioni sulle attività aziendali; una corretta lettura ed il conseguente utilizzo da parte dell'Azienda, permette di individuare sia aspetti critici delle diverse componenti della qualità professionale, organizzativa e relazionale, rispetto ai quali attivare percorsi di miglioramento e punti di forza da valorizzare e condividere.

La gestione delle segnalazioni, oltre a garantire la tutela al diritto alla salute costituzionalmente garantito, permette il realizzarsi di un approccio attivo rivolto al cittadino, favorendone il coinvolgimento e la partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi erogati.

Il cittadino che presenta una segnalazione, compie un gesto di partecipazione attiva e costruttiva, manifestando così la sua fiducia nell'istituzione, la quale, prende in carico ogni segnalazione identifica e riconosce le criticità e, garantisce che vengano messe in atto azioni migliorative.

La struttura aziendale cui è assegnata la responsabilità della gestione delle segnalazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in coerenza con quanto stabilito dall'art. 11 del D.Lgs 30 marzo 2001, n.165.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora strettamente con RSGQ sulle risultanze della gestione del processo dei reclami, delle segnalazioni e degli elogi per rendere edotta la Direzione strategica.

ART. 2 - SCOPO E FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA

Il GRUPPO SANTA CLARA garantisce la tutela dei cittadini, in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

Provvede a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni dei cittadini e dei loro familiari.

Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni, stabilisce le procedure di gestione, trattazione e definizione dei reclami ed individua i responsabili, dei relativi accertamenti e/o procedimenti, nonché delle eventuali iniziative correttive e/o di miglioramento.

ART. 3 - AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

L'attività di tutela dei cittadini si realizza attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni.

Le richieste inviate dai cittadini si distinguono in:

- Segnalazione: si intende qualunque espressione formale di insoddisfazione e/o indicazione di disservizio, per tali richieste che vanno avanzate per iscritto, l'Azienda si impegna a dare risposta scritta o telefonica a seconda dei casi.
- Reclamo: si intende una protesta formale, avanzata per iscritto, quando il cittadino ritiene di aver subito un disservizio e ne richiede la risoluzione.

- **Elogio:** si intende un'espressione di apprezzamento indirizzata dai cittadini a singoli o a gruppi di operatori, che si sono distinti per disponibilità e comportamento professionale orientato alla soddisfazione dei bisogni socio-sanitari.
- **Suggerimento:** ha lo scopo di fornire all'Azienda delle indicazioni volte al miglioramento dei servizi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di coloro che intendono presentare segnalazioni/reclami/elogi e aiutano, quando possibile, a risolvere il problema tempestivamente.

ART. 4 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- L. 7.08.1990, n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” modificata dalla L. 11.02.2005, n.15/2005 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- D. lgs 30.12.1992, n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” e s.m.i. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.1994, Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana 8.11.1994, n.261
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19.05.1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”.
- Ministero della Sanità, Linee guida 2/95 — Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale.
- Legge del 7.06.2000 n.150, Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D. lgs. 30.03.2001, n. 165 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica e per il Coordinamento dei Servizi di Informazione e Sicurezza 7.02.2002 “Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie del 27.11.2003 “Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva del 18.12.2003 “Linee guida per la digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004”
- Accordo Collettivo Nazionale per la disciplina dei rapporti con i Medici di Medicina Generale 23.03.2005 e s.m.i.
- Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia del 21.05.2014, n. 91 “Regolamento per la tenuta del Registro generale del volontariato organizzato di cui all'articolo 5 della Legge regionale 9.11.2012, n. 23 (Disciplina organica sul volontariato e sulle associazioni di promozione sociale)”
- D.Lgs 30.06.2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D. Lgs. 10.08.2018, n.101 che recepisce la norma europea di cui al GDPR 2016/679”

ART. 5 - TITOLARI DEL DIRITTO DI TUTELA

La tutela può essere richiesta dal cittadino direttamente interessato, da persona e/o organismo accreditato di volontariato o da associazioni di tutela dei diritti del malato delegati dal segnalante.

Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni/reclami, nel rispetto delle norme vigenti inerenti la privacy.

La segnalazione determina l'avvio del percorso di tutela se contenente le generalità del reclamante ed una sua sottoscrizione.

Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato e in assenza di delega, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata comunicazione allo stesso della necessità, ai sensi della normativa vigente, di integrare la segnalazione con la delega e il consenso al trattamento dei dati del soggetto interessato; in caso contrario l'utente non riceverà risposta.

I cittadini possono presentare segnalazioni, intese quali osservazioni, suggerimenti ed elogi, allo scopo di contribuire a migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, di promuovere la semplificazione delle procedure e dei percorsi assistenziali.

ART. 6 - TRATTAMENTO DEI DATI

La normativa europea e quella nazionale sulla tutela dei dati personali impongono cautele particolari per il trattamento dei dati forniti dagli utenti: questi dati possono essere trattati soltanto per quanto strettamente necessario alla finalità per la quale sono stati raccolti e secondo le indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

I dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per:

- verificare le circostanze del disservizio segnalato;
- fornire una risposta;
- elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi.

Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei e/o informatici e procedure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza necessaria.

Fornire i dati è facoltativo tuttavia la loro assenza non consentirà di dare una risposta alla segnalazione.

I dati forniti saranno comunicati ai fini della verifica delle circostanze segnalate ed esclusivamente a persone che sono autorizzate e tenute all'obbligo di riservatezza nell'ambito della Loro attività lavorativa.

In ogni momento il segnalante potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per consultare e/o integrare la comunicazione inerente il reclamo/segnalazione ed ottenere la comunicazione e/o la conferma dei dati forniti.

Il Titolare del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante di ciascuna delle Aziende afferenti al Gruppo Santa Clara.

ART. 7 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

- I cittadini/utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 4 esercitano il Loro diritto mediante: modulo dedicato (NC/AC) sottoscritto dall'utente o suo delegato, consegnato a mano, trasmesso per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla Segreteria.
I moduli per i reclami/segnalazioni sono disponibili, su richiesta del cittadino, presso le Strutture aziendali.
- lettera in carta semplice, consegnata a mano, trasmessa per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- segnalazione verbale: colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Alla segnalazione verbale non segue risposta scritta, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella modalità verbale, contengano elementi significativi e richiedano una puntuale verifica, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico può richiedere al cittadino di formalizzare la stessa in modalità cartacea.

La presentazione delle segnalazioni non preclude la possibilità di adire le vie legali, ai sensi dell'art. 14, comma 5 Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i.

Si precisa che le pagine e gli account sui social media non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, gli stessi vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico come stabilito dal presente Regola-

mento di Pubblica Tutela.

Il Gruppo Santa Clara recepisce in ogni caso le segnalazioni effettuate tramite gli strumenti posti in essere da Google e si impegna a dare a questi riscontro, eventualmente chiedendo all'utente di approfondire su canali istituzionali.

ART. 8 - TEMPI DI PRESENTAZIONE

Le segnalazioni devono, in base alla normativa vigente (art. 14, comma 5 Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i):

- essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti ai sensi dell'art. 14, comma 5 Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i.;
- possono essere presentate dopo la scadenza di tale termine qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali e personali del titolare dell'avente diritto.

ART. 9 - PROCEDURA D'ESAME DELLE SEGNALAZIONI

9.1 PROTOCOLLAZIONE

Ogni segnalazione presentata dai soggetti di cui art. 4 viene acquisita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nel rispetto della riservatezza degli utenti, o da RSGQ.

9.2 PRE-ISTRUTTORIA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico attiva la pre-istruttoria che è la fase in cui vengono esaminati i documenti presentati dal segnalante.

In caso di segnalazione/reclamo presentato da persona diversa dal reclamante, la segnalazione deve essere corredata da una delega firmata. Qualora il motivo o i termini del reclamo/segnalazione non siano indicati chiaramente, si provvede ad acquisire ulteriori informazioni dal segnalante.

I reclami/segnalazioni anonimi vengono comunque registrati e si procede contestualmente ad avviare un'istruttoria ad uso interno coinvolgendo le strutture interessate, i cui risultati restano agli atti.

I reclami/segnalazioni illeggibili non vengono accolti né registrati.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del ricevimento della segnalazione; tale messaggio può essere verbale o scritto ed ha lo scopo di informare la persona in merito all'avvio della fase istruttoria.

9.3 ISTRUTTORIA

Il procedimento di istruttoria inizia con l'invio del reclamo/segnalazione dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico al Responsabile della funzione coinvolta. La risposta deve pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 15 giorni, salvo comunicazione interlocutoria per le vie brevi, in caso di particolari difficoltà istruttorie che richiedano formalmente una proroga.

La comunicazione può essere scritta o verbale.

9.3.1 Reclami a contenuto tecnico-professionale

Nel caso in cui dalla segnalazione presentata si possa ipotizzare l'esistenza di un danno anche potenziale all'utente, in particolare per i reclami inerenti le competenze tecnico-professionali, tale segnalazione sarà trasmessa anche al Legale Rappresentante o suo delegato che procederà all'analisi del caso al fine di verificare se il rischio che l'evento dannoso si verifichi nuovamente possa essere eliminato o quantomeno ridotto apportando i necessari interventi correttivi.

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico



9.3.2 Richieste di risarcimento danni

Le richieste di risarcimento danni che pervengono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico vengono trasmesse, per competenza, all'Ufficio Legale, che provvederà agli adempimenti del caso. La medesima nota viene trasmessa, per conoscenza, al Legale Rappresentante o suo delegato.

9.4 RISPOSTA ALL'UTENTE

La risposta al cittadino viene fornita, sulla base degli elementi acquisiti normalmente attraverso comunicazione verbale telefonica oppure, in particolari casi, a mezzo lettera a firma del Legale Rappresentante o suo delegato.

Il tempo massimo previsto è di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Laddove siano necessari ulteriori accertamenti e approfondimenti dell'istruttoria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invierà all'utente una nota interlocutoria entro 30 giorni, nella quale si indicheranno le motivazioni del ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino/utente al completamento del percorso di valutazione e verifica entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria.

ART. 10 – ARCHIVIAZIONE

Tutto il materiale relativo alle segnalazioni e ai reclami viene registrato digitalmente su apposito applicativo gestionale del GRUPPO SANTA CLARA cui si accede solo con username e password personali, o in forma cartacea se la documentazione viene presentata in originale.

La documentazione eventualmente viene conservata per 5 anni.