

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		



ASPeF
Il cuore della città

NOME PROTOCOLLO:

**PROTOCOLLO GESTIONE:
RECLAMI PER DISSERVIZI / SEGNALAZIONI / RICHIESTE**

SETTORE DI RIFERIMENTO

CSS, CAG, CDI, ADI-SAD, Riabilitazione per Utenti interni ed esterni, Studentato, Pensionato.

CODICE _____ **RSA 1037/17** _____

DATA	REV.	REDATTO DA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA	EMESSO IL
01/03/2017	1° EMISSIONE				
01/11/2019	2° EMISSIONE				

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		

INDICE

1. SCOPO

2. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONE

3. DIAGRAMMA DI FLUSSO GESTIONE DEI RECLAMI (FLOW-CHART)

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E RESPONSABILITA'

5. RIFERIMENTI

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità organizzative della Direzione Generale per la gestione delle segnalazioni (reclami, segnalazioni, richieste) presentati da utenti dei vari servizi di ASPEF.

La gestione dei reclami rappresenta un obbligo informativo nei confronti della Regione Lombardia, così come prescritto dalla DGR VII/8504 del 22/03/2002.

L'esercizio dei diritti dell'interessato in merito al trattamento dei propri dati è regolato dal Reg.UE16/679

2. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONE

2.1 Segnalazioni oggetto della procedura

L'ufficio Direzione Generale tratta e gestisce ogni tipo di segnalazione (disservizi, richiesta di informazioni) a qualunque titolo e sotto qualsiasi forma pervenga allo stesso. In particolare, per reclamo si intende qualunque espressione di insoddisfazione nei confronti della Azienda che richieda una risposta scritta.

La presente procedura si applica quindi alla gestione delle segnalazioni, in tutti i Servizi dell'Azienda ASPEF.

2.2 Reclami esclusi dalla procedura

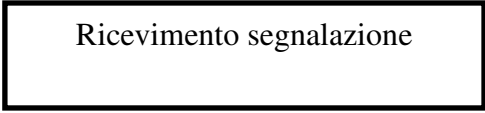
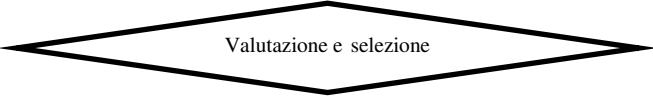
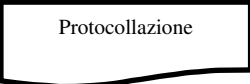
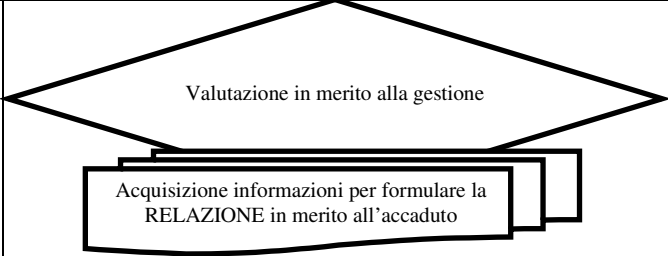
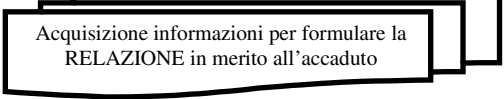
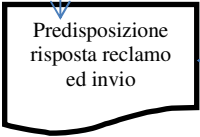
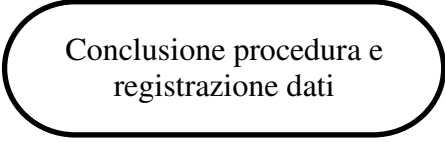
Sono esclusi dalla presente procedura, i reclami aventi le caratteristiche di seguito descritte:

- i reclami che compaiono sui mezzi di stampa se anonimi;
- i reclami relativi alla sola contestazione del pagamento della retta mensile verificati dall'ufficio Economico-Finanziario di ASPEF in merito alla loro rimborsabilità;
- i reclami che contengono una specifica richiesta di risarcimento, che sono gestiti direttamente dallo Studio Legale dell'Azienda per una gestione appropriata;

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		

3. Diagramma di flusso (Flow-chart)

Diagramma di flusso Gestione dei Reclami

Responsabilità	Attività	Note
Strutture/Servizi Aziendali riceventi, Tutor Ospiti		A qualsiasi servizio aziendale pervenga la segnalazione questo deve invitare l'utente a presentarla all'Ufficio Tutor Ospiti, se la segnalazione è scritta la inoltrarla all'Ufficio Tutor Ospiti
Ufficio Direzione Generale		Ricevuta la segnalazione l'Uff. Tutor Ospiti compila il MODULO 1 allegato e lo inoltra all'Ufficio Direzione Generale che classifica l'istanza e tratta come "reclamo" solo quelle che richiedono una risposta scritta
Ufficio Protocolli		La protocollazione del reclamo costituisce l'autorizzazione al procedimento, salvo diniego espresso del promotore
Responsabile/Referente di Servizio/Struttura/ Responsabile Protezione Dati	 	Acquisizione di ulteriori informazioni o documenti e testimonianze utili a formulare una congrua relazione in forma libera in merito al reclamo
Ufficio Direzione Generale	 La relazione è ritenuta congrua La relazione presenta situazioni anomale La relazione risulta carente	L'Ufficio Direzione Generale valuta la congruità delle relazioni rispetto alle tematiche presenti nei vari reclami in quanto queste potrebbero evidenziare situazioni particolarmente gravi.
Ufficio Direzione Generale, Direttore Generale, Direttore Sanitario	 	In caso di relazione congrua, l'Ufficio Direzione Generale predispone la risposta da sottoporre alla firma del Direttore Sanitario o al Direttore Generale se di natura non sanitaria.
Ufficio Direzione Generale		La procedura termina con l'invio della risposta al soggetto promotore. La pratica viene archiviata e registrata in data base per le successive elaborazioni statistiche.

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E RESPONSABILITA'

L'istanza viene valutata come segnalazione, risoluzione immediata o reclamo in base alla specificità della richiesta secondo i criteri di seguito elencati.

4.1 Segnalazione e risoluzione immediata

Qualsiasi istanza, inoltrata nelle forme previste, si riferisca a situazioni che impediscono la corretta fruibilità dei servizi o situazioni e comportamenti ritenuti incongrui da parte dell'interessato, qualora trovi immediata soluzione da parte dell'ufficio Direzione Generale, **non è considerata "Reclamo"**, in quanto **non da luogo ad una risposta scritta**.

La risoluzione immediata consiste nella capacità dell'ufficio Direzione Generale, in collaborazione con le Strutture/Servizi coinvolti, di ripristinare le condizioni di fruibilità del servizio o di recuperare una comunicazione corretta tra cittadino e Azienda tale da rimuovere le ragioni del reclamo.

Nel caso in cui il segnalante non intenda usufruire della "procedura reclamo" ma si limiti a voler segnalare una situazione considerata critica, il Personale dell'ufficio Tutor Ospiti di ASPEF inoltra quanto ricevuto al Direttore Generale o Direttore Sanitario, promuovendone la soluzione oppure, nel caso di relazioni considerate negative con gli operatori, un contatto diretto tra questi e l'interessato.

Nel caso di segnalazione anonima, l'ufficio Direzione Generale, qualora si tratti di questioni di interesse generale o di comportamenti contrari alle leggi, ai regolamenti o al codice etico, procede alle verifiche di merito.

4.2 Reclami

Protocollo delle segnalazioni

Il protocollo del reclamo costituisce di per sé autorizzazione al proseguimento dell'istruttoria, con relativo trattamento dei dati in base al vigente Regolamento UE 2016/679, a meno che non vi sia un diniego espresso al trattamento dei dati.

Il reclamo, a qualsiasi soggetto dell'Azienda pervenga, deve essere assegnato all'ufficio Direzione Generale, che avvia e gestisce l'istruttoria e conclude il procedimento con la risposta all'utente.

Modalità di inoltro del reclamo dall'utente all'Ufficio Direzione Generale

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		

I cittadini, nel termine di 20 giorni dall'avvenimento occorso o della sua venuta a conoscenza, possono presentare reclamo in forma verbale o scritta, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo (MOD-RRSE 1), a disposizione presso le strutture/servizi aziendali all'Uff TUTOR OSPITI:

- ✓ presentandosi personalmente negli orari di apertura;
- ✓ esponendo telefonicamente il problema contestato;
- ✓ inviando apposito fax;
- ✓ inviando comunicazione tramite posta ordinaria o posta elettronica.

A fronte di segnalazione/reclamo verbale o telefonico, l'ufficio Direzione Generale informa l'interessato che l'istruttoria sarà avviata solo a seguito di conferma scritta di quanto dichiarato.

Qualora l'istanza sia presentata da Associazione o da persona diversa da quella maggiorenne oggetto dell'episodio occorso e la risposta contenga dati personali, si rende necessaria una delega scritta da parte del cittadino direttamente coinvolto, accompagnata dalla copia di un documento di riconoscimento.

Modalità di richiesta della Relazione

Analizzato il reclamo, l'ufficio Direzione Generale invia nel più breve tempo possibile, la richiesta di relazione al Responsabile/Referente della Struttura/Servizio coinvolta/o in merito al reclamo/osservazione/richiesta, affinché questi si adoperi per l'immediata risoluzione dei disservizi e fornisca, entro 8-10 giorni, tutte le osservazioni necessarie per comunicare la risposta al reclamante.

Se l'evento ha avuto luogo in una singola Struttura/Servizio, destinatario sarà il Responsabile della stessa mentre, se coinvolge più Strutture di un unico Servizio (es.: RSA "I. d'Este" e RSA "L. Bianchi"), il destinatario sarà il Direttore Sanitario. Se il reclamo coinvolge più Strutture di più Servizi (es.: CSS, CAG, CDI, ADI-SAD, Riabilitazione per Utenti interni ed esterni, Studentato, Pensionato), i destinatari saranno il Direttore Generale e il Direttore Sanitario dell'Azienda.

In caso di richiesta di informazioni, nei casi dubbi e per verificare il rispetto delle disposizioni del Reg.UE 16/679, può essere richiesto parere al Responsabile della Protezione Dati.

Risposta

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		

La risposta all'utente dovrà essere fornita nei tempi definiti dalla normativa (il tempo massimo è 30 giorni, ai quali si possono aggiungere altri 15 giorni per la sospensione dei termini, comunicando all'utente in forma scritta le ragioni del ritardo).

Nella risposta al reclamante viene fatta chiara menzione, qualora questi non sia soddisfatto delle spiegazioni fornitegli, delle possibilità di ulteriore approfondimento e verifica dell'accaduto previste dalla normativa nazionale e regionale.

In tema di servizi socio-sanitari, (iniziativa extra legem dell'ATS Valpadana – Mantova), l'utente non soddisfatto delle spiegazioni ricevute, richieda all'URP dell'ATS una ulteriore analisi dell'accaduto, mediante la costituzione di uno specifico tavolo di discussione. Il tavolo verrà costituito qualora l'ufficio Direzione Generale e l'URP interessato considerino tale percorso utile alla risoluzione delle problematiche in esame.

In tema di privacy: l'utente che ritenga che il trattamento dei dati che lo riguardano non sia conforme alla disposizioni vigenti ovvero se la risposta ad una richiesta con cui esercita uno o più dei diritti previsti dagli articoli 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679 non perviene nei tempi indicati o non è soddisfacente, l'interessato può rivolgersi all'autorità giudiziaria o al Garante per la protezione dei dati personali, in quest'ultimo caso mediante un reclamo ai sensi dell'articolo art. 77 del Regolamento (UE) 2016/679.

Registrazione dati “segnalazione-reclamo”

Il modulo di raccolta reclami, i dati raccolti per il riscontro e la risposta sono registrati all'interno del database della Direzione Sanitaria.

Tale strumento permette la comunicazione per via telematica con la Direzione Generale. Inoltre, le relazioni concernenti le segnalazioni che evidenziano difformità-anomalie o errori nello svolgimento delle attività lavorative; vengono registrate e pertanto consultabili presso la cartella “Risk Management” del database della Direzione Sanitaria, per la valutazione e l'avvio di eventuali azioni correttive, favorendo un controllo tempestivo degli eventi avversi.

Trattamento e diffusione dei dati

I reclami eventualmente pervenuti vengono comunicati al personale di competenza negli incontri periodici che si tengono in struttura per la formazione ed il miglioramento delle procedure e modifiche di protocolli. Nel rispetto del Regolamento sulla Protezione dei dati Personali i dati non

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
01/03/2017	1° EMISSIONE				
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		

vengono diffusi e la comunicazione agli interessati aventi diritto avviene con strumenti sicuri in termini di riservatezza.

5. RIFERIMENTI

Normativa nazionale

- Legge 241/90
- Direttiva consiglio dei ministri 27/01/94
- D.p.c.m. 19-5-1995
- art.8 legge 7 giugno 2000, n. 150
- art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165
- art. 2 dpr 21/9/2001 n° 422

Normativa regionale

- art.11 della l.r.31/97
- Circolare 20 SAN/1999
- aggiornamento con nota del febbraio 2001 – prot. h1.2001.0006467 del 1/2/01 alla circolare n.20/san del 1999
- DGR VII/8504 del 22/03/2002
- art. 3 deliberazione n. VII/14049 del 8 agosto 2003
- Dgr 23 dicembre 2009 n. 8/10884
- art. 16 l.r. 33/2009

Allegati

- Allegato 1: MOD-RRSE 1 - **RECLAMI PER DISSERVIZI / SEGNALAZIONI / RICHIESTE**

Allegato 1

	RECLAMI per DISSEVIZI SEGNALAZIONI e RICHIESTE	MOD-RRSE 1
---	---	------------

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA e ALLA FAMIGLIA

Piazzale Michelangelo, 1

46100 Mantova

Tel. 0376/357811 – Fax 0376/360608

E-mail: affarigenerali@aspefmantova.it**All'Ufficio Tutor Ospiti****Chi segnala:**

Cognome e Nome	Data nascita
Residente a	Cap
Via/Piazza	Tal/cell
Relazione con l'utente coinvolto	

Utente coinvolto:

Cognome e Nome	Data nascita
Residente a	Cap
Via/Piazza	Tal/cell
Relazione con l'utente coinvolto	

DATA e LUOGO DELL'EVENTO	
---------------------------------	--

Descrizione dei fatti:

Che cosa chiede all'Azienda?

MIGLIORIE AMBIENTI (es: per spazi/segnaletica/orari/modulistica/etc.)
RECUPERO OGGETTI (es: per smarrimento o danni ad effetti personali/ etc.)
ULTERIORI SERVIZI (es: terapie/diagnosi/prestazioni/riduzione tempi di attesa/etc.)
INFORMAZIONI (es.: gentilezza e chiarezza delle informazioni fornite/ accesso ai documenti)

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art.13 Reg.UE 16/679 - D.Lgs n°196/03).

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- I dati saranno raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa della Direzione Generale e per la gestione delle segnalazioni nel rispetto della normativa vigente.
- Il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo e il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo, comporta l'impossibilità dell'Azienda, di pronunciarsi formalmente.
- La comunicazione dei dati verso terzi può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati alla Direzione Generale ed al Responsabile e incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza.
- I dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente dal personale incaricato e che ha ricevuto le apposite istruzioni.
- L'azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza idonee ad assicurare un idoneo trattamento dei dati che saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale.
- L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art.15-22 del Reg.UE, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo reperibile presso la Direzione Generale o l'Ufficio Tutor Ospiti o la Segreteria della Direzione della struttura aziendale.
- Il Titolare del trattamento dei dati è il Direttore Generale Pro Tempore dell'Azienda ASPEF, con sede in Piazzale Michelangelo n°1, Mantova; il responsabile del trattamento dei dati e' il Referente di servizio a cui e' diretta la segnalazione.
- L'elenco aggiornato del/dei responsabili dei trattamenti dei dati in ambito aziendale è disponibile presso l'Ufficio Direzione Generale.
- Il Responsabile Protezione Dati nominato da ASPEF è contattabile presso affarigenerali@aspefmantova.it.

Consenso al trattamento dei dati personali e particolari (ex art.7 Reg.UE 16/679):

Il sottoscritto, **presta il proprio consenso** al fine dello svolgimento delle operazioni indicate nella informativa di cui sopra **e altresì autorizza l'invio della presente segnalazione ai soggetti coinvolti:** sì ☐ no ☐

Data _____

Firma utente _____

Ricevuto in data _____ dall'Operatore TUTOR OSPITI _____

Parte riservata alla DIREZIONE GENERALE

Tipologia: ☐ Reclamo per disservizio(1) ☐ Segnalazione (2) ☐ Richiesta informazioni (Privacy)

1 Reclamo/Disservizio: è la comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo e che implica una risposta da parte dell'Azienda.

2 Segnalazione: è una osservazione, un rilievo che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda ASPEF. La segnalazione verrà comunque utilizzata dall'Azienda per migliorare i servizi.

3 Richiesta informazioni: un accesso a dati personali propri o di terzi trattati dal Titolare ASPEF.

Effettuato: ☐ a voce ☐ per iscritto (ALLEGARE **Documento scritto** dall'utente)
 ☐ con lettera ☐ via fax ☐ via telefono ☐ via e-mail

☐ **RICEVUTO DALLA DIREZIONE GENERALE** in data _____

☐ **INVIO AL RESP.PROTEZIONE DATI (Privacy)** in data _____ ☐ **Non necessario**