

Regolamento di Pubblica Tutela



**REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA
AZIENDA SANITARIA LOCALE DI LATINA
Aggiornamento 2024**

Sommario

PREMESSA.....	2
Art. 1 – Finalità	2
Art. 2 - Riferimenti normativi	2
Art. 3 - Trattamento dei dati	3
TITOLO 1 PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI.....	4
Art. 1 – Presupposti per la richiesta di intervento	4
Art. 2 - Titolari del diritto di tutela	4
Art. 3 – Modalità di presentazione delle segnalazioni e reclami.....	5
Art. 4 – Tempi di presentazione	5
TITOLO 2 PROCEDURA D’ESAME DELLE ISTANZE	6
Art. 1 – Strutture coinvolte.....	6
Art 2 - Procedura gestione reclami.....	7
Art. 3 - Reclami tecnico-professionali.....	9
Art. 4 - Reclami riguardanti strutture private accreditate.....	9
Art. 5 - Richieste di risarcimento danni	9
TITOLO 3 “PERCORSO DI TUTELA” AI SENSI D.LGS.124/98, CONVERTITO IN L. N. 107 DEL 29.07.24.....	11
TITOLO 4 MODALITÀ DI ANALISI DELLE SEGNALAZIONI E REPORTISTICA	12
ALLEGATI.....	13
Allegato 1 - Modulo per segnalazioni	13
Allegato 2 - Delega all’inoltro di un reclamo o segnalazione a parenti, affini, conoscenti	15
Allegato 3 - Delega all’inoltro di un reclamo o segnalazione ad organismi di tutela dei diritti degli utenti o ad associazioni di volontariato	17
Allegato 4 - Classificazione dell’esposto dell’utente	19
Allegato 5 – “Percorso di tutela”	21

PREMESSA

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.

Art. 1 – Finalità

L'Azienda Sanitaria di Latina si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei suoi servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", nonché secondo quanto disposto dall'art. 14 del D. L.vo 502/92 e s.m.i..

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.

Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti che perverranno dai fruitori del servizio offerto dall'azienda vengono pertanto, considerati preziosi contributi nella costante valutazione della qualità delle prestazioni e del loro miglioramento continuo.

Art. 2 - Riferimenti normativi

Il diritto di tutela è sancito dalle seguenti disposizioni normative:

- 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”
- 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. 3 - 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 al reclamo/segnalazione ed ottenere la comunicazione e/o la conferma dei dati forniti.

Il Titolare del trattamento dei dati è la ASL di Latina nella persona del legale rappresentante protempore.

TITOLO 1 PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Art. 1 – Presupposti per la richiesta di intervento

La tutela del cittadino avviene attraverso:

l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P) presenti nei distretti e presidi ospedalieri aziendali coordinati dalla UOSD Comunicazione e Relazioni con il pubblico;

La procedura per la presentazione di segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, prevista per:

- qualsiasi disservizio che si configuri come assenza di efficacia e di efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e, in particolare:
 - della L. 241/90;
 - della Carta dei Servizi Sanitari adottata dall'ASL;
 - del codice dei dipendenti pubblici;
 - dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti pubblici e delle carte dei diritti eventualmente attivate tra l'ASL e le associazioni di volontariato e/o gli organismi di tutela dei diritti.

Tale Regolamento non si applica a segnalazioni ed esposti che concernono ipotesi di richieste risarcitorie o che possano preludere a richieste risarcitorie che verranno indirizzate alla UOC Avvocatura.

Art. 2 - 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.

La presentazione degli esposti o segnalazioni non impedisce né preclude la possibilità del cittadino di ricorrere in via giurisdizionale.

Art. 3 – Modalità di presentazione delle segnalazioni e reclami

I soggetti, come individuati dall'art. 2, esercitano il proprio diritto con:

- lettera inviata alla UOSD Comunicazione e Relazioni con il pubblico o consegnata direttamente agli uffici relazioni con il pubblico (URP) aziendali o regionali;
- compilazione di apposito modello sottoscritto, scaricabile dal sito web Asl Latina (All. 1) che può essere redatto anche da congiunti (All.2) e dagli organismi di volontariato e tutela dei diritti del cittadino (All. 3);
- segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP o comunicazioneintegrata@ausl.latina.it
- segnalazione verbale: colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (al quale dovrà comunque seguire una segnalazione scritta).
- Urp digitale *in fase di attivazione*: tutte le segnalazioni e le richieste di informazioni confluiranno in piattaforma e verranno gestite telematicamente, ottimizzando il lavoro dell'URP e i tempi di risposta al cittadino.

Le segnalazioni/reclami inviate alle Direzioni mediche di presidio e distretto seguono la procedura de quo in collaborazione con l'Urp.

Art. 4 – 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.;

Le segnalazioni possono essere presentate dopo la scadenza di tale termine qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali e personali del titolare dell'avente diritto. Per i suggerimenti e le osservazioni in merito ad eventuali provvedimenti migliorativi non sono previsti termini di presentazione.

TITOLO 2 PROCEDURA D'ESAME DELLE ISTANZE

Art. 1 – Strutture coinvolte

- ✓ Gli URP (Uffici Relazioni con il Pubblico) rappresentano strutture istituzionali create per favorire la comunicazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione che provvedono a fornire:
- adeguata accoglienza, rivolta a qualsiasi persona si rivolga ai servizi aziendali onde riceverne assistenza e chiarimenti, per sé stesso o come delegato in nome e per conto di soggetti privati, Enti, Associazioni.
 - ogni informazione atta a garantire il diritto di tutela riconosciuto alla cittadinanza dalle normative vigenti; fornisce tutte le informazioni circa ogni aspetto divulgabile relativamente all'organizzazione e al funzionamento dei servizi aziendali e all'offerta sanitaria
 - ascolto e massima attenzione, in merito ad eventuali suggerimenti pervenuti in merito alla possibilità di migliorare il servizio, anche nei casi in cui pervengano encomi per un servizio puntuale e soddisfacente.
 - puntuale assistenza, permettendo il più agevole e completo accesso alle prestazioni sanitarie e l'accesso agli atti amministrativi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dai regolamenti aziendali.
 - formale tutela, raccogliendo tutte le segnalazioni ricevute dalla cittadinanza, gli Enti e le Associazioni in merito ad eventuali disservizi; dando ad essi il giusto rilievo così come previsto dal presente regolamento e dalle procedure aziendali.
 - rispondere tempestivamente ed esaurientemente ai cittadini, alle Associazioni, agli Enti pubblici e privati, nel più breve tempo possibile;
 - predisporre adeguata attività istruttoria in merito alle segnalazioni ricevute;
 - acquisire tutti gli elementi utili a fornire una risposta esauriente ai soggetti richiedenti al fine richiedere relazioni e chiarimenti in merito ai fatti presi in considerazione;
 - distinguere in piena autonomia le aree di competenza delle varie segnalazioni, trasmetterle ai rispettivi responsabili di Unità Operativa;
 - assegnare alle comunicazioni ricevute, in piena autonomia, la priorità da rispettare ai fini della gestione delle stesse;
 - dare tempestiva informazione all'utenza circa lo stato di avanzamento delle pratiche o la loro chiusura;
 - conservare, nei termini previsti dalla vigente normativa, tutta la documentazione prodotta nello svolgimento delle funzioni di cui al presente Regolamento;
 - permettere il facile accesso alla modulistica relativa alle segnalazioni e alle informazioni sulle attività svolte;
 - report trimestrale segnalazioni inviate.

- ✓ La UOSD Comunicazione e Relazioni con il pubblico coordina le attività della rete degli U.R.P. aziendali, presenti nei distretti sanitari e presso i presidi ospedalieri e collabora prontamente con tutte le strutture aziendali. Allo stesso modo tutti i Responsabili delle Unità Operative dell'azienda sanitaria sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione al Responsabile della Comunicazione e agli operatori degli U.R.P. aziendali per gli adempimenti loro richiesti ai fini del presente regolamento. La UOSD Comunicazione e Relazioni con il pubblico nell'ambito delle proprie attività provvede, quindi, a fornire:
 - elaborazione della risposta finale dei reclami pervenuti per il tramite dell'URP regionale e invio della risposta al cittadino e alla struttura Regionale;
 - redazione di report annuali per azioni di miglioramento, proporre adeguamenti e correttivi per favorire: l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione del linguaggio, la relazione con il cittadino; i report vengono trasmessi alla Direzione Strategica per le opportune valutazioni;
 - aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendale e quantizzazione/valutazione dei reclami/encomi ricevuti durante l'anno di riferimento;
 - rappresentazione e concertazione, fra le altre attività di competenza, delle linee strategie progettate in risposta dalle analisi Urp all'interno del Tavolo Misto Permanente per la Partecipazione Civica;
 - presentazione risultati Customer Satisfaction – Indagini di qualità, che riguardino la rilevazione della qualità percepita dall'utenza dei servizi aziendali;
 - promozione e valutazione della qualità delle prestazioni dell'Azienda anche attraverso il programma di Audit Civico, analisi critica e sistematica dell'azione delle aziende sanitarie promossa dalle organizzazioni civiche a favore della cittadinanza;
 - l'attivazione di procedure operative in merito ai vari aspetti connessi all'attività precipua dell'URP;
 - la diffusione del presente Regolamento in tutte le opportune sedi.
- ✓ Servizio dedicato all'utenza, in fase di attivazione, che prevede il supporto del personale del CUP alla figura dell'URP. Questa collaborazione consentirà di fornire informazioni in tempo reale, migliorando l'accessibilità e agevolando la comunicazione con gli utenti.

Art 2 - Procedura gestione reclami

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati dall'art.1 o inviati per il tramite della UOSD Comunicazione, qualora non trovino immediato riscontro o soluzione sulla base di elementi già in possesso dell'Ufficio, devono essere istruiti dalle competenti strutture URP territoriali e trasmessi, nel termine massimo di giorni 10 (dieci), al Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata (Presidio, Servizio, Distretto), informando contestualmente la UOSD comunicazione.

Quando sia interessato un Presidio Ospedaliero, la segnalazione viene inviata:

- al competente Dirigente Responsabile del Presidio, se sono coinvolte più Unità Operative o la segnalazione riguardi un Dirigente Medico di II livello o, comunque, un Responsabile di Unità,

- al Dirigente Responsabile del Reparto o Servizio ospedaliero, se invece la segnalazione riguarda un ben preciso Reparto o Servizio Ospedaliero e non ne sia direttamente interessato il Responsabile; viene comunque sempre informata la Direzione del Presidio,
- al Dirigente delle Professioni Sanitarie in presenza di reclami concernenti l'assistenza sanitaria,
- al Referente Aziendale Privacy per i reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza degli assistiti connesse alla erogazione delle prestazioni sanitarie,
- al Responsabile della Prevenzione della Corruzione le pratiche attinenti i profili d'interesse
- alla struttura dell'Avvocatura, nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali dandone notizia alla Direzione Aziendale.

Le procedure di cui sopra si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale.

Fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto, occorre attivare procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, anche promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente regolamento. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni del caso.

Le fasi di gestione della procedura reclami comprendono:

Fase pre-istruttoria

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

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante.

In caso di segnalazione/reclamo presentato da persona diversa dal reclamante, la segnalazione deve essere corredata da una delega con documento di identità del delegato e del delegante e firmata da entrambi. 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 protocollati e si procede contestualmente ad avviare un'istruttoria ad uso interno coinvolgendo le strutture interessate, i cui risultati restano agli atti.

Fase di istruttoria

Il procedimento di istruttoria inizia con l'invio del reclamo/segnalazione dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico al Direttore/Responsabile della Struttura (DRS) coinvolta.

Il Dirigente Responsabile interessato, entro giorni 7 (sette) dal ricevimento della segnalazione, secondo il tipo di segnalazione e dopo aver condotto gli accertamenti e le indagini necessarie:

- a) fornisce all' URP territoriali tutte le informazioni e le valutazioni sul caso trasmettendo approfondita istruttoria ed ogni elemento necessario per la definizione del reclamo, che sarà utilizzato per la risposta scritta. La qualità e la completezza dell'istruttoria effettuata sarà valutata ai fini della permanenza dell'incarico di Dirigente agli effetti delle vigenti norme contrattuali. In ogni caso per il compimento delle istruttorie rese necessarie dall'attuazione del presente regolamento tutti i Responsabili dei Servizi, Presidi e Distretti sono tenuti a fornire la dovuta collaborazione;
- b) indica i termini entro i quali provvederà alla rimozione dell'eventuale disservizio o irregolarità riscontrata;
- c) informa della eventuale impossibilità di osservare i termini dandone ampia ragione e fissando un termine presumibile per le eventuali ulteriori necessità istruttorie;
- d) decorso inutilmente anche il termine di cui alla precedente lettera c), il Direttore Sanitario Aziendale, su segnalazione URP, agisce per l'accertamento di eventuali responsabilità in capo al soggetto inerte nonché in via sostitutiva per la conclusione dell'istruttoria. Informa quindi l'URP secondo quanto previsto alle lettere a) e b);
- e) in nessun caso il Dirigente Responsabile interpellato può rispondere direttamente all'utente.

L'URP provvederà ad elaborare e predisporre e inviare adeguata risposta al cittadino e inviarne copia alla UOSD Comunicazione per gli adempimenti conseguenti.

I reclami pervenuti per il tramite della URP regionale vengono istruiti ed elaborati dall'URP territoriale di riferimento e inviati alla UOSD Comunicazione che provvederà all'elaborazione finale della risposta e invio al cittadino e alla competente struttura Regionale.

Art. 3 - Reclami tecnico-professionali

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 Responsabile del Rischio Clinico Aziendale 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.

Art. 4 - Reclami riguardanti strutture private accreditate

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa il cittadino che la competenza del trattamento della segnalazione/reclamo afferisce alla Struttura Privata Accreditata, fornendo i recapiti per i contatti.

Se il reclamo verte sull'accessibilità delle prestazioni l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia il reclamo alla UOC Accreditamento per il controllo delle strutture private accreditate che verifica e valuta la necessità di attivare eventuali accertamenti di competenza.

Art. 5 - 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 Direttore del Dipartimento interessato.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico invierà comunicazione scritta al reclamante sull'avvenuta trasmissione della pratica all'Ufficio Legale per il seguito di competenza

TITOLO 3

“PERCORSO DI TUTELA” AI SENSI D.LGS.124/98, CONVERTITO IN L. N. 107 DEL 29.07.24

La Asl di Latina ha provveduto ad attivare in applicazione del D.lgs. 124/98 e D.L. n. 73 del 7 giugno 2024 convertito in L. n. 107 del 29.07.24, il “Percorso di tutela” riservato alle richieste di prestazioni, visite e prestazioni diagnostiche/terapeutiche, di “primo accesso” con classe di priorità “B” “D” e “P”. Si definiscono di “primo accesso” quelle prestazioni che rappresentano il primo contatto del paziente con il SSR relativamente al problema di salute posto ovvero prime visite e prime prestazioni diagnostiche terapeutiche. Va considerata come prestazione di primo accesso anche quella richiesta dal medico prescrittore conseguente ad un precedente esame o visita e finalizzata alla conclusione del percorso diagnostico in un tempo definito, per le patologie per le quali non sono stati definiti specifici percorsi diagnostico-terapeutici. Le prestazioni (visite o esami diagnostici strumentali) prescritte per “controlli successivi” alla prima visita, invece, sono da considerare all’interno della presa in carico della struttura ospedaliera e/o ambulatoriale e gestite attraverso una metodologia proattiva di percorsi interni aziendali fino al suo completamento senza affidare al cittadino la ricerca della visita o la prestazione da prenotare. Alla prenotazione di tali prestazioni dovrebbe provvedere direttamente la struttura che ha in carico il paziente. Il cittadino, al quale in fase di prenotazione per le prestazioni di primo accesso non sia stato assicurato l’appuntamento nel tempo massimo previsto dal medico prescrittore attraverso la classe di priorità, nell’Ambito Territoriale di Garanzia definito dall’Azienda, può inviare al Direttore Generale/Commissario Straordinario della ASL di residenza, una domanda per l’attivazione del “Percorso di tutela” per la prestazione prescritta.

Il cittadino presenterà istanza tramite compilazione della modulistica allegata al presente regolamento “Istanza ai sensi del D.lgs. 124/1998 art. 3 commi 10 e 13. Richiesta attivazione percorso di tutela per la prestazione:.....”, disponibile sul sito aziendale e presso l’URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

TITOLO 4

MODALITÀ DI ANALISI DELLE SEGNALAZIONI E REPORTISTICA

Le segnalazioni vengono classificate secondo l'All. 4 (Classificazione dell'esposto dell'utente), i casi segnalati all'URP, gestiti direttamente dall'Ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami ma come "segnalazioni".

Qualsiasi segnalazione di disservizio (osservazioni, opposizioni, denunce e reclami) ed i reclami "anonimi", se effettivamente riscontrabili, sono utilizzati dall'URP nell'ambito dei compiti istituzionali, in accordo con la UOSD Comunicazione e Relazione con il pubblico, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione del linguaggio, la relazione con il cittadino.

Con cadenza annuale l'Ufficio la UOSD Comunicazione o redige dei report sull'andamento delle segnalazioni inviate trimestralmente dagli URP territoriali, evidenziando le criticità riscontrate, i punti di eccellenza e le eventuali azioni di miglioramento attuate a seguito delle stesse. I report saranno trasmessi alla Direzione Strategica per opportuna valutazione

L'Azienda invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

Il Regolamento UE 679 del 27 aprile 2016 ed il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 denominato “**Codice in materia di protezione dei dati personali**” novellato dal Decreto Legislativo 101 del 10 agosto 2018 e s.m.i., disciplinano le modalità attraverso le quali le pubbliche amministrazioni devono garantire alle persone la riservatezza nel trattamento dei dati **personali** (nome, cognome, età, sesso etc), eventualmente forniti dai cittadini. Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Asl di Latina.

La informiamo, pertanto, ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR 679/2016:

I dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per:

- Verificare le circostanze del disservizio segnalato, fornire la risposta, elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi (nell'ambito delle quali non appaiono riferimenti ai nominativi delle persone autrici delle segnalazioni);
- Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza;
- I dati da Lei forniti saranno comunicati, solo se necessario ai fini della verifica delle circostanze segnalate, esclusivamente ai dipendenti dell'Azienda opportunamente autorizzati al trattamento dei dati e che – sono tenuti alla riservatezza;
- Relativamente ai Dati Personali, il GDPR Le conferisce, come Interessato del trattamento, l'esercizio (ove applicabile e tecnicamente possibile) di specifici diritti, come previsti dagli artt. 15 -21, quali quelli di accesso, di opposizione, rettifica.
- Ricorrendone i presupposti Lei ha, altresì, il diritto di:
- proporre reclamo all'Autorità di controllo dello stato di residenza (ex art. 77 Reg. n. 679/2016), secondo le procedure previste dall'art. 142 del D.lgs. n. 196/2003, emendato dal D.lgs. n. 101/2018;
- rivolgere una segnalazione all'Autorità di controllo ex art. 144 D.lgs. n. 101/2018.

I Dati Personali non saranno trasferiti dal Titolare del trattamento in paesi extra-UE.

I Dati Personali raccolti saranno trattati e conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità sopra indicate, nel rispetto degli obblighi di conservazione e dei limiti previsti dalla Legge.

Il Responsabile per la protezione dei dati (RPD/DPO) designato dall'ASL di Latina, al quale Lei potrà rivolgersi, è rintracciabile al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@ausl.latina.it.

Il Titolare è rintracciabile al seguente indirizzo di posta elettronica: direzionegenerale@ausl.latina.it – privacy@ausl.latina.it

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali sì no

Luogo e data

Firma

Parte riservata all'Ufficio

- Verbale Con modulo Cassetta Telefonica
- e-mail Fax Internet

Ricevuto il _____ da (operatore e telefono) _____

Per la risposta al cittadino si trasmette la segnalazione a URP -

Trasmessa da Punto-ascolto/UO/Ufficio _____

il _____ L'operatore _____

All. n. 2**DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI, CONOSCENTI**

Il sottoscritto

nato a **il**

residente in.....**via**.....**tel**.....

documento di identità **n.**

(che allego in fotocopia ai sensi dell'art.38 comma III° DPR 28/12/2000 n. 445)

rilasciato da..... **il**

delega:

- **a presentare questo reclamo**
- **a presentare questo reclamo e a ricevere risposta**

il sig.

nato a **il**

documento di identità **n.**

rilasciato da..... **il**

residente a.....**via**.....**tel**.....

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo l'Azienda ASL Latina, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs. 196/2003 secondo l'informativa riportata di seguito.

Il Regolamento UE 679 del 27 aprile 2016 ed il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 denominato "**Codice in materia di protezione dei dati personali**" novellato dal Decreto Legislativo 101 del 10 agosto 2018 e s.m.i., disciplinano le modalità attraverso le quali le pubbliche amministrazioni devono garantire alle persone la riservatezza nel trattamento dei dati **personali** (nome, cognome, età, sesso etc), eventualmente forniti dai cittadini. Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Asl di Latina.

La informiamo, pertanto, ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR 679/2016:

I dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per:

- Verificare le circostanze del disservizio segnalato, fornirLe la risposta, elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi (nell'ambito delle quali non appaiono riferimenti ai nominativi delle persone autrici delle segnalazioni);
- Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza;
- I dati da Lei forniti saranno comunicati, solo se necessario ai fini della verifica delle circostanze segnalate, esclusivamente ai dipendenti dell'Azienda opportunamente autorizzati al trattamento dei dati e che - sono tenuti alla riservatezza;
- Relativamente ai Dati Personali, il GDPR Le conferisce, come Interessato del trattamento, l'esercizio (ove applicabile e tecnicamente possibile) di specifici diritti, come previsti dagli artt. 15 -21, quali quelli di accesso, di opposizione, rettifica.
- Ricorrendone i presupposti Lei ha, altresì, il diritto di:
- proporre reclamo all'Autorità di controllo dello stato di residenza (ex art. 77 Reg. n. 679/2016), secondo le procedure previste dall'art. 142 del D.lgs. n. 196/2003, emendato dal D.lgs. n. 101/2018;
- rivolgere una segnalazione all'Autorità di controllo ex art. 144 D.lgs. n. 101/2018.

I Dati Personali non saranno trasferiti dal Titolare del trattamento in paesi extra-UE.

I Dati Personali raccolti saranno trattati e conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità sopra indicate, nel rispetto degli obblighi di conservazione e dei limiti previsti dalla Legge.

Il Responsabile per la protezione dei dati (RPD/DPO) designato dall'ASL di Latina, al quale Lei potrà rivolgersi, è rintracciabile al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@ausl.latina.it.

Il Titolare è rintracciabile al seguente indirizzo di posta elettronica: direzione generale@ausl.latina.it – privacy@ausl.latina.it

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili **sì** **no**

Luogo e data

.....

Firma del delegante

.....

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.

Sono considerati validi documenti di identità personale

- carta d'identità
- patente di guida
- tessera ferroviaria
- tessera postale
- tessera previdenziale (libretto di pensione)
- tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
- altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio
- carta di identità magnetica

All. n. 3

**DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE AD ORGANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI
DEGLI UTENTI O AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**
Il sottoscritto
nato a il
documento di identità n.
(che allego in fotocopia)
rilasciato da..... il
residente incap.....via.....tel.....
delega:

- **a presentare questo reclamo**
- **a presentare questo reclamo e a ricevere risposta**

l'Associazione.....
nella persona del Suo legale rappresentante
con sede aviatel.....

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo l'ASL Latina a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui al D.lgs. 196/2003 secondo l'informativa riportata di seguito.

Il Regolamento UE 679 del 27 aprile 2016 ed il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 denominato **"Codice in materia di protezione dei dati personali"** novellato dal Decreto Legislativo 101 del 10 agosto 2018 e s.m.i., disciplinano le modalità attraverso le quali le pubbliche amministrazioni devono garantire alle persone la riservatezza nel trattamento dei dati **personali** (nome, cognome, età, sesso etc), eventualmente forniti dai cittadini. Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Asl di Latina.

La informiamo, pertanto, ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR 679/2016:

I dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per:

- Verificare le circostanze del disservizio segnalato, fornirLe la risposta, elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi (nell'ambito delle quali non appaiono riferimenti ai nominativi delle persone autrici delle segnalazioni);
- Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza;
- I dati da Lei forniti saranno comunicati, solo se necessario ai fini della verifica delle circostanze segnalate, esclusivamente ai dipendenti dell'Azienda opportunamente autorizzati al trattamento dei dati e che - sono tenuti alla riservatezza;
- Relativamente ai Dati Personali, il GDPR Le conferisce, come Interessato del trattamento, l'esercizio (ove applicabile e tecnicamente possibile) di specifici diritti, come previsti dagli artt. 15 -21, quali quelli di accesso, di opposizione, rettifica.
- Ricorrendone i presupposti Lei ha, altresì, il diritto di:
- proporre reclamo all'Autorità di controllo dello stato di residenza (ex art. 77 Reg. n. 679/2016), secondo le procedure previste dall'art. 142 del D.lgs. n. 196/2003, emendato dal D.lgs. n. 101/2018;
- rivolgere una segnalazione all'Autorità di controllo ex art. 144 D.lgs. n. 101/2018.

I Dati Personali non saranno trasferiti dal Titolare del trattamento in paesi extra-UE.

I Dati Personali raccolti saranno trattati e conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità sopra indicate, nel rispetto degli obblighi di conservazione e dei limiti previsti dalla Legge.

Il Responsabile per la protezione dei dati (RPD/DPO) designato dall'ASL di Latina, al quale Lei potrà rivolgersi, è rintracciabile al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@ausl.latina.it.

Il Titolare è rintracciabile al seguente indirizzo di posta elettronica: direzionegenerale@ausl.latina.it – privacy@ausl.latina.it

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì no

Luogo e data

Firma del delegante

.....

.....

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.

Sono considerati validi documenti di identità personale

- carta d'identità
- patente di guida
- tessera ferroviaria
- tessera postale
- tessera previdenziale (libretto di pensione)
- tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
- altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio
- carta di identità magnetica

All.n.4

CLASSIFICAZIONE DELL'ESPOSTO DELL'UTENTE

La creazione del data base di tutte le comunicazioni scritte degli utenti, costituisce uno strumento di classificazione di tutte le note scritte rapida e precisa, sempre nell'ottica del miglioramento dei servizi per l'utenza, ogni reclamo può contenere uno o più aspetti delle seguenti classi e sottoclassi prese in considerazione.

CODICI DI RIFERIMENTO

1	Aspetti strutturali
1.1	Accessibilità interna
1.2	Accessibilità esterna
1.3	Carenza di Apparecchiature tecnomedicali
1.4	Sicurezza e manutenzione delle apparecchiature
1.5	Carenza o inadeguatezza della segnaletica
1.6	Presenza di barriere architettoniche
1.7	Ascensori
1.8	Parcheggi Parcheggi per disabili
1.9	Carenza di misure di sicurezza
2	Aspetti Alberghieri-Comfort
2.1	Comfort delle sale di attesa; vivibilità camere di degenza
2.2	Mancanza di rispetto delle norme igieniche relative ad ambienti ed arredi
2.3	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici
2.4	Inadeguatezza del servizio di biancheria
2.5	Caratteristiche del vitto: qualità, quantità, temperatura, scelta delle portate
2.6	Mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie
3	Informazioni
3.1	Inadeguata informazione su servizi/prestazioni erogati dall Azienda e sulle procedure previste per la loro fruizione; assenza/incompletezza di opuscoli informativi sui Presidi Ospedalieri e sui regolamenti che interessano il paziente; assenza/mancato rispetto della Carta dei Servizi"
3.2	Difficoltà da parte degli utenti ad ottenere dai sanitari informazioni, comprensibili e complete, su diagnosi,prognosi, percorsi di cura e in occasione dell'acquisizione del consenso informato
3.3	Assenza di un ufficio per le informazioni e i reclami o inadeguato orario di apertura

	giornaliera
3.4	Informazioni ai familiari per il percorso di cura
3.5	Inadeguatezza del numero di ore di apertura giornaliera o della fascia oraria di apertura dei servizi/unità operative
3.6	Mancata effettuazione, senza preavviso, di prestazioni prenotate
3.7	Assenza di cartellini di riconoscimento degli operatori
3.8	Assenza di trasparenza delle liste di attesa
4	Tempi
4.1	Liste di attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali
4.2	Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori
4.3	Tempi di rilascio di cartelle cliniche, certificati, autorizzazioni, ecc. eccessivamente lunghi
4.4	Mancanza di puntualità degli operatori addetti all assistenza (in occasione di appuntamenti, attività programmata, ecc.
4.5	Rispetto delle priorità
5	Aspetti Burocratici Amministrativi
5.1	Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa
5.2	Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail
5.3	Indebita/errata percezione di ticket per le prestazioni
5.4	Dimissione priva di prescrizione degli ausili necessari o delle indicazioni per il prosieguo della terapia
5.5	Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse
6	Aspetti Tecnico-Professionali
6.1	Comportamento scorretto verso l'utenza da

	parte del personale sanitario e tecnico-amministrativo
6.2	Negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica
6.3	Manca di coordinamento fra i medici di un equipe medica o fra il medico ospedaliero ed il medico di base
7	Umanizzazione-Aspetti Relazionali
7.1	Cortesia e gentilezza
7.2	Mancato rispetto del pudore e della riservatezza del paziente

7.3	Violazione della privacy
7.4	Mancato rispetto delle diversità
7.5	Mancata osservanza delle norme sul divieto di fumo
8	Encomi
8.1	Elogi, ringraziamenti
9	Reclami inerenti l'attività libero professionale intra moenia
10	Reclami non classificabili nelle categorie censite
11	Segnalazioni di ogni tipo

All.n.5

Alla Direzione Generale ASL Latina
e-mail: amministrazione@pec.ausl.latina.it

OGGETTO: Istanza ai sensi del D.lgs. 124/1998 art. 3 commi 10 e 13. Richiesta attivazione percorso di tutela per la prestazione:

In data _____ io sottoscritto/a _____
Nato/a a _____ il _____ e
residente a _____ mi sono rivolto/a
al ReCUP regionale/ CUP della ASL _____.
In quell'occasione sono stato/a informato che il primo posto disponibile per effettuare la
prestazione _____ era
presso la Struttura _____ per il
giorno _____.

VISTO CHE

- la prestazione diagnostica/visita specialistica _____ è inserita nel Piano nazionale di abbattimento delle liste d'attesa;
- la prestazione in oggetto è un "primo accesso" e mi è stata prescritta con la classe di priorità _____;
- il Piano nazionale per il Governo delle liste d'attesa 2019-2021 stabilisce per le prenotazioni erogate dal SSN tempi massimi di erogazione

CHIEDO

- che la prestazione sia erogata entro i tempi massimi stabiliti nel Piano di Governo delle liste d'attesa o dalle indicazioni del Medico prescrittore;
- che la ASL provveda ad individuare una struttura sanitaria che eroghi la prestazione entro i tempi massimi stabiliti, in coerenza con l'ambito di garanzia identificato;
- che in caso di indisponibilità di strutture che possano erogare la prestazione secondo la prescrizione, la ASL provveda all'erogazione della prestazione nell'ambito dell'attività libero professionale intramuraria, senza oneri aggiuntivi diversi da quelli di legge (ticket) da parte mia, ai sensi del decreto legislativo n. 124/1998 articolo 3, comma 13;
- che la ASL dia un riscontro formale alla presente comunicazione al seguente indirizzo:

Si forniscono, inoltre, recapito telefonico e indirizzo email per comunicazioni rapide:

Distinti saluti.

_____; ____/____/____
(Luogo) (Data)

(Firma)

Alla richiesta vengono allegati:

- la ricetta rossa o dematerializzata complete in tutti i campi
- il promemoria CUP della prenotazione della prestazione ovvero numero di prenotazione della prestazione con l'indicazione della sede e della data dell'appuntamento forniti dal Call Center
- il documento di identità