REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DELL'OSPEDALE KOELLIKER

PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Finalità

L'Ospedale Koelliker garantisce la tutela degli utenti dei propri servizi, in conformità alla normativa vigente. Il presente Regolamento è volto a garantire la tutela degli utenti nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni nonché al fine di rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del servizio sanitario e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni correttive.

Oggetto e ambito di applicazione

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattazione degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni relative a fatti, atti, comportamenti o attività presso la struttura ai sensi dell'articolo 14, comma 5, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", dell'articolo 12 del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni e integrazioni, che istituisce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nelle Pubbliche Amministrazioni e successive modificazioni.

Il presente Regolamento non si applica:

- ai tempi e alle procedure sanitarie e ai protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria.
- ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" e successive modificazioni.

Definizioni

RECLAMO: ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività della struttura in quanto negano o limitano la fruibilità delle

prestazioni

ELOGIO: ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività della struttura.

SUGGERIMENTO: comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.

RICHIESTA DI INFORMAZIONI: richieste riguardanti le attività e l'accesso alle prestazioni e ai servizi della struttura.

Informazioni sul trattamento dei dati personali

I dati personali, conferiti con i reclami, gli elogi, i suggerimenti e le richieste di informazioni, e i dati acquisiti ai fini dell'istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 e al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

PROCEDURA DI PRESENTAZIONE, ESAME E CONCLUSIONE DEI RECLAMI. MODALITÀ DI TRATTAZIONE DI ELOGI, OSSERVAZIONI/ SUGGERIMENTI / PROPOSTE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Art. 1 Presentazione di reclami

I reclami verso atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria erogate possono essere presentati dai seguenti soggetti:

a) da ogni utente del SSN;

b) da parenti o affini ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile, appositamente delegati dall'interessato secondo normativa vigente;

c) da enti del terzo Settore di cui all'art. 4 del D.Lgs 03 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) o da altri soggetti appositamente delegati dall'interessato;

Art. 2 Modalità di presentazione dei reclami

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto nei seguenti modi:

- Invio di comunicazione scritta in carta semplice firmata, indirizzata e inviata:
  - Con posta ordinaria a Ufficio Relazione con il Pubblico Osp. Koelliker, Corso G. Ferraris 247, Torino 10134;
  - Posta elettronica urp@osp-koelliker.it
  - Consegna a mano al banco accoglienza ingresso struttura indirizzata a URP

- Compilazione di apposito modulo ON LINE predisposto dall'URP e sottoscritto dall'interessato
- Colloquio diretto con gli addetti all' Ufficio Relazioni con il Pubblico dal Lunedi al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Qualora i dati forniti dall'utente fossero incompleti o insufficienti ai fini dell'istruttoria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a richiederne l'integrazione che dovrà essere restituita entro 7 giorni. In caso di mancata risposta entro i termini, non potendo essere avviata l'istruttoria, la segnalazione verrà archiviata.

Qualora una struttura organizzativa aziendale, diversa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, riceva direttamente un reclamo è tenuta ad inoltrarlo immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.

I reclami devono essere formulati in maniera chiara, comprensibile ed esaustiva, devono contenere l'indicazione della struttura/servizio in cui si è verificato l'evento e la motivazione del reclamo.

Qualunque reclamo che pervenga in forma anonima non comporta l'avvio di un'istruttoria, ma può essere comunque monitorato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzato nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 3 Tipologia di Segnalazioni

La segnalazione che attiene a fatti gravi comportanti responsabilità personali, non potrà essere accolta telefonicamente o comunque verbalmente ma dovrà essere sottoscritta dal denunciante.

I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro della struttura.

La presentazione di reclami non impedisce, né preclude, la proposizione di impugnative in via giurisdizionale pertanto le segnalazioni con rilevanze di carattere legale non sono di competenza dell'URP e, qualora a questo recapitate, sono immediatamente trasmesse

ai competenti uffici come da procedura Gestione Reclami e Contenziosi.
Le segnalazioni di presunta esposizione di paziente (o visitatore) a rischio clinico o danno non sono di competenza dell'URP e, qualora a questo recapitate, sono immediatamente trasmesse all'Ufficio Direzione Sanitaria (gestione rischio clinico).

I reclami che rientrano nella categoria whistleblower sono gestiti ai sensi della disciplina vigente in materia e della vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Art. 4 Termini di presentazioni dei reclami

Le segnalazioni e i reclami dovranno essere presentati di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni e integrazioni.

I reclami che pervengono oltre il termine di cui al comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento.

I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l'utente ne è venuto a conoscenza, non comportano né l'avvio di un'istruttoria né una risposta con le modalità di cui all'art. 10; possono essere comunque monitorati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e utilizzati nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 5 Procedura d'esame reclami

L'U.R.P. nell'ambito cui si riferisce la segnalazione, nei tre giorni successivi al ricevimento della pratica (o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso), comunicherà ai Responsabili dei Servizi interessati, notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'URP, entro il termine di 15 giorni dalla notifica, tutte le informazioni necessarie per formulare un'appropriata risposta all'utente.

Ai fini dell'istruttoria l'Ufficio Relazioni con il Pubblico può:

a. acquisire tutti gli elementi ritenuti necessari per la definizione del caso;
b. promuovere colloqui di chiarimento tra l'interessato e il responsabile dell'Unità Operativa/Servizio cui il reclamo si riferisce;
c. richiedere relazioni o pareri al responsabile dell'Unità Operativa/Servizio cui il reclamo si riferisce.

Qualora la definizione della pratica comporti valutazioni di tipo clinico o organizzativo, la

relazione del Responsabile di Servizio dovrà essere opportunamente avallata o integrata dal Direttore Sanitario, al fine di consentire un'adeguata risposta al cittadino.

Se la segnalazione si riferisce a presunta esposizione di paziente (o visitatore) a rischio clinico o danno, l'URP ne darà notizia all'Ufficio Gestione Rischio Clinico per i provvedimenti di competenza, al termine dei quali riceverà dal medesimo ufficio tutte le informazioni necessarie per formulare un'appropriata risposta all'utente, nel rispetto dei tempi previsti.

Art. 6 Conclusione dei reclami

La risposta all'utente deve essere inviata entro 30 giorni ai sensi della L.241/90 e successive modificazioni ed integrazioni.

Qualora particolari motivi impediscano il rispetto di tale termine, all'utente sarà data tempestiva comunicazione entro i trenta giorni previsti, nella quale si esplicitano i motivi del ritardo.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, assicurando la conclusione del procedimento in tempi certi e celeri, formalizza la risposta al reclamo secondo una delle seguenti modalità:

- lettera
- mail
- telefonata
- riscontro on line
- colloquio

Art. 7 Modalità di trattazione di elogi, suggerimenti e richieste di informazioni

Gli elogi, i suggerimenti e le richieste di informazioni presentate secondo le modalità previste dall'art. 2, sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e trasmessi al servizio interessato.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico utilizza i dati degli elogi, dei suggerimenti e delle richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.

Qualora un servizio diverso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceva elogi, suggerimenti e richieste di informazioni è tenuto ad inoltrarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quantomeno per il monitoraggio.