

<b>Direzione Sanitaria URP</b>	<b>Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini</b>	<b>PG 01/URP</b>	<b>Pag. 1/7</b>
		<b>N Rev.05</b>	<b>09/12/2024</b>



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA**  
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



# Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini

**Dicembre 2024**

Direzione Sanitaria URP	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PG 01/URP	Pag. 2/7
		N Rev.05	09/12/2024

## SOMMARIO

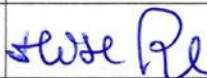
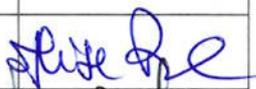
1. MODIFICHE .....	3
2. SCOPO/OBIETTIVI.....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
4. DEFINIZIONI.....	3
5. MATRICI DELLE RESPONSABILITA' E MODALITA' OPERATIVE.....	4
5.1 Diagramma di Flusso.....	4
5.2. Descrizione.....	5
5.2.1. Presentazione segnalazione .....	5
5.2.2. Definizione competenza IOR .....	5
5.2.3. Registrazione della segnalazione.....	5
5.2.4. Elaborazione risposta .....	6
5.2.5. Trasmissione risposta al cittadino/utente e per conoscenza a soggetti coinvolti .....	7
5.2.6. Archiviazione e inserimento in bancadati regionale .....	7
6. PARAMETRI DI CONTROLLO (INDICATORI APPLICABILI).....	7
7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	7
8. ALLEGATI.....	7

### GRUPPO DI REDAZIONE

Elisa Porcu - Referente Ufficio Relazioni con il Pubblico

### RESPONSABILE DELLA PROCEDURA

Dr.ssa Elisa Porcu – Responsabile URP

Redazione		Verifica di conformità		Approvazione	
Nome e cognome	Firma	Nome e cognome	Firma	Nome e cognome	Firma
Elisa Porcu		Maria Petra Mittermaier		Elisa Porcu	
				Viola Damen	

## 1. MODIFICHE

Rev.	Pagine Modificate	Tipo-Natura della Modifica
01	Tutte	Tutte
02	Introduzione di nuove indicazioni regionali e modifica regolamento di pubblica tutela	Introduzione di nuove indicazioni regionali e modifica regolamento di pubblica tutela
03	Tutte	Tutte
04	Modifica del regolamento di pubblica tutela (delibera 143 del 25 marzo 2008)	Modifica del regolamento di pubblica tutela (delibera 143 del 25 marzo 2008)
05	Tutte	Revisione completa

## 2. SCOPO/OBIETTIVI

La presente procedura ha lo scopo di tutelare il diritto dei cittadini e degli utenti fruitori di prestazioni sanitarie erogate dall'Istituto Ortopedico Rizzoli, come previsto dalla normativa nazionale e regionale, dal Regolamento di Pubblica Tutela dell'Istituto.

Gli obiettivi sono quindi riconducibili al monitoraggio di:

- rispetto della tempistica di riscontro ai mittenti delle segnalazioni pervenute all'Istituto secondo la normativa di riferimento;
- conformità alle indicazioni previste dal Regolamento di Pubblica Tutela per l'istruttoria delle singole tipologie di segnalazioni;
- rispetto del debito informativo verso la Regione Emilia-Romagna attraverso sistema informativo regionale specifico per le segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le comunicazioni inviate da cittadini e/o utenti (anche il tramite di studio legale), parenti o affini, da organismi associativi di volontariato e/o tutela dei diritti - che il Regolamento di Pubblica Tutela dell'Istituto riconosce come reclami; sulla base di quanto previsto dal summenzionato sistema informativo regionale si applica anche a tutte le altre tipologie di segnalazioni (suggerimenti, elogi, rilievi).

## 4. DEFINIZIONI

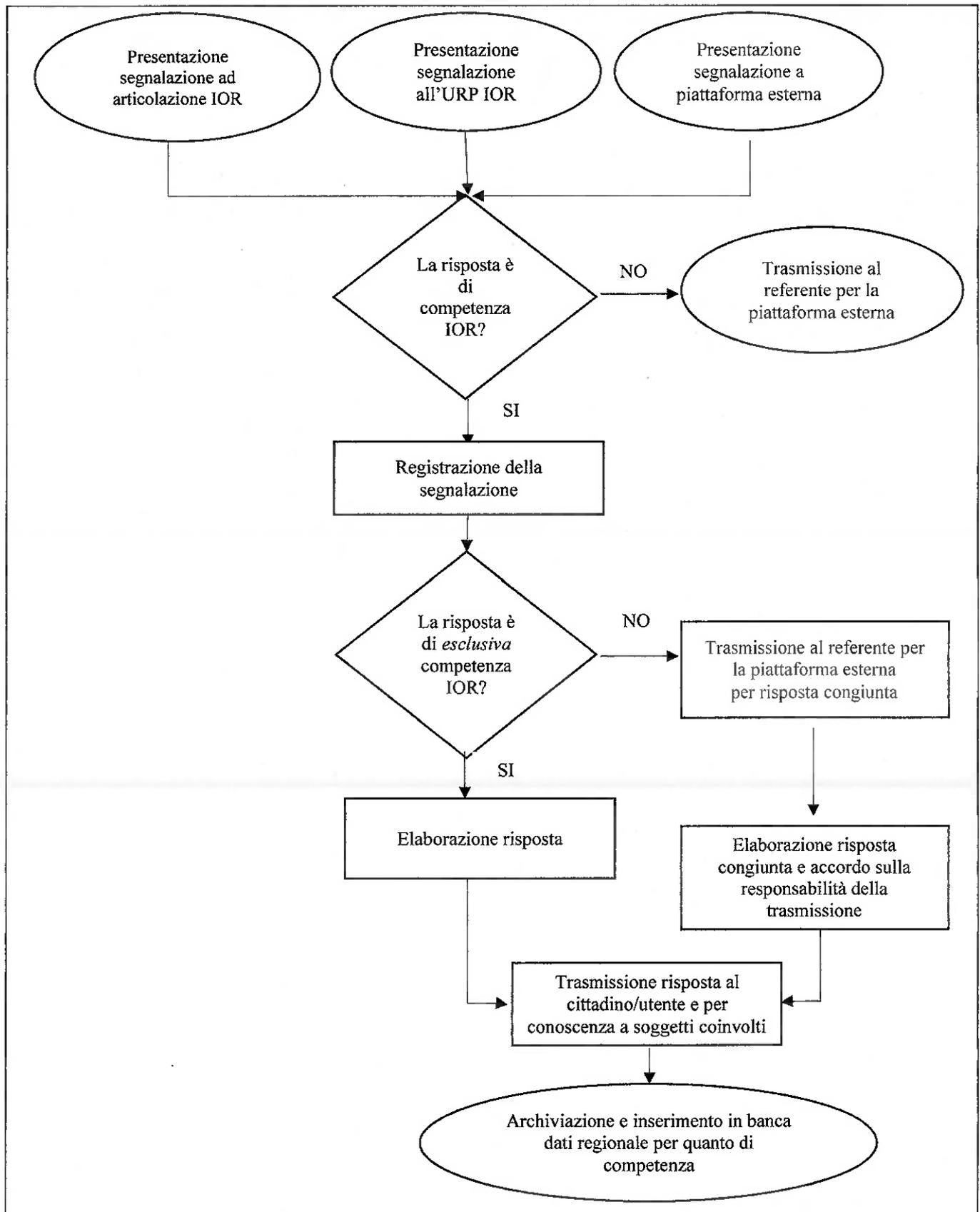
Definizioni	
Comunicazione	evento relazionale ad iniziativa del cittadino e/o utente che genera un reclamo e/o un suggerimento e/o un rilievo e/o un elogio
Reclamo	qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti, eventualmente correlata ad una richiesta di indennizzo
Suggerimento/proposta	segnalazione dei cittadini/utenti finalizzata a fornire delle indicazioni al soggetto erogatore affinché prenda atto di una situazione ritenuta di disservizio ed attivi opportune iniziative di miglioramento
Elogio	espressione di soddisfazione e/o ringraziamento del cittadino/utente per la qualità delle prestazioni - sanitarie e non - ricevute
Rilievo	segnalazione anonima

Abbreviazioni	
DRS	Dipartimento Rizzoli-Sicilia
IOR	Istituto Ortopedico Rizzoli
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico

## 5. MATRICI DELLE RESPONSABILITA' E MODALITA' OPERATIVE

### 5.1 Diagramma di Flusso



Direzione Sanitaria URP	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PG 01/URP	Pag. 5/7
		N Rev.05	09/12/2024

## 5.2. Descrizione

### 5.2.1. Presentazione segnalazione

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati dall'art. 4 del Regolamento di Pubblica Tutela, possono esercitare il proprio diritto al reclamo con:

- a) lettera in carta semplice, indirizzata e inviata attraverso il servizio postale oppure consegnata direttamente alla Direzione Generale dell'Istituto, alla Direzione Sanitaria o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nelle sue articolazioni presenti all'interno dell'Ente;
- b) comunicazione pec o email inviata all'URP;
- c) compilazione di apposito modello - rilasciato dall'URP nelle sue articolazioni ed in distribuzione self service presso le bacheche URP presenti nelle Unità Operative - sua sottoscrizione e ritorno dello stesso all'URP, o inserendolo in una delle cassette dell'Ufficio presenti presso le suddette bacheche o sua riconsegna personale presso una delle sedi URP o inoltrandolo all'Istituto come previsto al punto a);
- d) colloquio con un dirigente dell'Istituto, con relazione sottoscritta da trasmettersi all'URP da parte
- e) dirigente medesimo.

Alle segnalazioni telefoniche non viene riconosciuta natura di reclamo e alle stesse non seguirà formale riscontro da parte della Direzione o dell'URP dell'Ente ai soggetti che le hanno inoltrate. Di ciò gli inoltranti saranno informati dall'URP all'atto del ricevimento delle segnalazioni e, nel caso che la segnalazione telefonica contenga casi di particolare gravità o delicatezza, sarà seguita da un invito dell'operatore a presentare la segnalazione secondo una delle modalità sopra indicate.

Le segnalazioni anonime non saranno considerate ai fini della tutela, in quanto configurano l'ipotesi del rilievo che segue altra procedura.

### 5.2.2. Definizione competenza IOR

Una volta ricevuta una segnalazione, l'URP dello IOR valuta, in base ai contenuti espressi e alle Unità Operative/Servizi eventualmente coinvolti, se di pertinenza dello IOR e, in caso positivo, se interamente o in parte (vedi Mod 01 PG 01 URP Gestione segnalazioni utenti sedi IOR e piattaforme esterne).

Nel caso in cui la segnalazione sia esclusivamente di competenza dello IOR, l'URP provvederà a formulare una risposta, da sottoporre al Direttore Sanitario per la firma.

Se la segnalazione contiene elementi riconducibili solo in parte allo IOR, l'URP provvederà a contattare l'URP/referente per la piattaforma esterna per procedere ad una risposta congiunta.

Qualora, invece, la segnalazione non sia di pertinenza dello IOR, l'URP provvederà a trasmetterla agli URP/referente per piattaforma esterna.

### 5.2.3. Registrazione della segnalazione

L'URP registra, tramite protocollo informatico, tutte le segnalazioni che pervengono all'ufficio, creando un fascicolo e assegnando a ciascuno un numero interno. Il nominativo dell'utente, il numero corrispondente del fascicolo, le date di apertura e chiusura della pratica vengono registrate in un apposito elenco che viene archiviato, a fine anno solare, con le segnalazioni.

In caso di reclami con attivazione di istruttoria, sono registrati anche il soggetto a cui è stato chiesto un riscontro, la data della richiesta, le date di eventuali solleciti e di interruzione dei termini con il cittadino.

L'URP assolve al debito informativo verso la Regione inserendo tutte le segnalazioni nella banca dati dedicata.

Direzione Sanitaria URP	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	PG 01/URP	Pag. 6/7
		N Rev.05	09/12/2024

#### 5.2.4. Elaborazione risposta

##### Gestione del reclamo

Possono configurarsi:

- a) reclami a risposta immediata;
- b) reclami a risposta istruita.

##### *a) Reclami a risposta immediata*

Su delega del Direttore Sanitario, l'URP è autorizzato a fornire tempestiva risposta ai segnalanti per i reclami che non richiedono l'attivazione di un'istruttoria, in quanto di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dello stesso URP.

L'URP si impegna a trasmettere copia della segnalazione ai responsabili interessati per competenza e, per conoscenza, al Direttore Sanitario e/o al Direttore Assistenziale. La lettera di risposta, firmata dal Direttore Sanitario, è inviata all'utente dall'URP che ne trasmette copia ai soggetti coinvolti per competenza e conoscenza.

##### *b) Reclami a risposta istruita*

In caso di reclami che richiedono approfondimenti - per problematica trattata e/o situazione descritta -, l'URP coordina l'istruttoria e fornisce parere al Direttore Sanitario per la necessaria definizione.

Se il reclamo fa riferimento ad una prestazione erogata nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), l'URP chiede elementi istruttori:

- su aspetti di competenza medica, al Direttore/Responsabile medico dell'Unità Operativa/Servizio di riferimento, al professionista eventualmente individuato e, per conoscenza, al Direttore Sanitario;
- su aspetti di competenza infermieristica, assistenziale e/o tecnica, al Coordinatore infermieristico e al Direttore/Responsabile dell'Unità Operativa/Servizio di riferimento e, per conoscenza, al Direttore Assistenziale e al Direttore Sanitario;
- su aspetti di diversa natura, ai Dirigenti/Responsabili dei servizi competenti, dandone comunicazione, per conoscenza, al Direttore Sanitario e al Direttore Assistenziale per gli aspetti di competenza.

Qualora il reclamo faccia riferimento ad una prestazione in regime libero-professionale, l'URP chiede elementi istruttori al professionista direttamente coinvolto e, per conoscenza, al Direttore/Responsabile dell'Unità Operativa e al Direttore Sanitario.

Ai fini dell'istruttoria dei reclami, l'URP è autorizzato a prendere visione ed eventualmente a poter disporre di copia fotostatica della documentazione clinica dei pazienti coinvolti.

La richiesta di elementi istruttori deve essere inoltrata entro tre giorni utili dal ricevimento del reclamo ai professionisti interessati, che devono rispondere entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, fornendo informazioni e elementi necessari per predisporre un'appropriata risposta al segnalante. Qualora necessità istruttorie lo giustifichino, è concesso che il professionista possa avvalersi di ulteriori 10 giorni per fornire risposta all'URP, dandone comunque preventiva informativa all'URP stesso. Qualora non pervenga alcuna risposta a seguito dell'attivazione dell'istruttoria, l'URP sollecita il professionista coinvolto, dandone comunicazione anche al Direttore Sanitario.

Nel caso in cui il reclamo contenga elementi ritenuti attinenti alla gestione del rischio clinico e alla sicurezza delle cure, l'URP trasmette copia della segnalazione e della risposta fornita al segnalante e al Risk Manager aziendale per conoscenza, con il quale può anche collaborare per la gestione della segnalazione e la risposta.

<b>Direzione Sanitaria URP</b>	<b>Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini</b>	PG 01/URP	Pag. 7/7
		N Rev.05	09/12/2024

Al fine della predisposizione della bozza di risposta da sottoporre al Direttore Sanitario, l'URP può collaborare con la Direzione Sanitaria e gli Affari Legali e Generali e le reciproche articolazioni.

Qualora il reclamo esprima anche una richiesta di indennizzo, l'URP ne trasmette copia al settore sinistri dello IOR, dandone riscontro al segnalante al momento della risposta al reclamo. Nel caso in cui il reclamo si configuri unicamente come una richiesta di risarcimento, l'URP trasmette la segnalazione al settore sinistri per competenza e presa in carico della stessa.

#### **5.2.5. Trasmissione risposta al cittadino/utente e per conoscenza a soggetti coinvolti**

Se non trasmessa in automatico via protocollo, la risposta per l'utente, una volta firmata dal Direttore Sanitario, viene inviata per posta ordinaria dall'URP.

Copia della risposta viene inviata via protocollo a tutti i soggetti coinvolti e destinatari della segnalazione, ad eccezione delle risposte agli elogi, che non vengono trasmesse ai diversi soggetti coinvolti.

#### **5.2.6. Archiviazione e inserimento in bancadati regionale**

L'URP assolve al debito informativo verso la Regione Emilia-Romagna, alimentando la specifica bancadati.

Di norma semestralmente, l'URP elabora un report trasmesso alle Direzioni aziendali, ai Direttori di UU.OO./Servizi, ai Coordinatori infermieristici, ai Direttori di Dipartimento, al Risk Manager, all'Ufficio Qualità e alle diverse articolazioni aziendali destinatarie di segnalazioni.

## **6. PARAMETRI DI CONTROLLO (INDICATORI APPLICABILI)**

- Analisi semestrale ed annuale delle segnalazioni pervenute all'URP, con verifica dell'avvenuta risposta a tutti i soggetti, attraverso la bancadati regionale
- Elaborazione e diffusione di almeno un report all'anno
- Verifica annuale dei tempi di risposta e delle interruzioni dei termini
- Presenza di almeno un verbale all'anno del Comitato Consultivo Misto che attesti la presentazione del report delle segnalazioni pervenute all'URP

## **7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Regolamento di Pubblica Tutela, approvato con delibera n. 268 del 7 maggio 2009.

## **8. ALLEGATI**

<b>Allegato N°</b>	<b>Titolo dell'allegato</b>	<b>Codice</b>
1	Gestione segnalazioni utenti sedi IOR e piattaforme esterne	Mod 01 PG 01 URP