

TUTELA

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Approvato con deliberazione n. 927 del 8.04.2022

Premessa

Una delle funzioni principali della Struttura di Informazione e Comunicazione Istituzionale è quella di favorire la centralità del cittadino e l'accesso ai servizi sanitari attraverso attività di comunicazione mirate. Obiettivo è migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando ai cittadini informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

I canali a disposizione del cittadino per la comunicazione diretta con l'azienda sono i seguenti:

- Sportelli URP
- Numero verde 800295691
- Posta elettronica con indirizzo e-mail info@asl.brindisi.it
- Posta (messenger) pagina Facebook Asl Brindisi

Art. 1 La funzione di pubblica tutela

La funzione di pubblica tutela è richiamata dal Dpcm 19.05.1995 e dalle direttive del 2006 dell'Agenzia Regionale Sanitaria e dell'Assessorato sanità e servizi sociali fornite con il documento "Strumenti operativi e modelli organizzativi per implementare l'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico" (La Cassetta degli attrezzi) e per uniformare le procedure nelle Asl della Regione Puglia.

La funzione di pubblica tutela viene garantita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), articolazione della Struttura di Informazione e Comunicazione Istituzionale, attraverso una corretta e puntuale gestione di reclami e segnalazioni.

Le segnalazioni sono interpretate come strumento che consente di migliorare la conoscenza e la comprensione di eventuali criticità legate ai servizi erogati e di prevedere possibili interventi di miglioramento e superare le percezioni negative vissute.

E' predisposto apposito modulo dei reclami/segnalazioni (allegato al presente regolamento) disponibile sul sito istituzionale a questo link <https://www.sanita.puglia.it/documents/36031/126057/Modulo+Reclami+e+segnalazioni/378a8961-6212-4ab1-9213-c89c1ebb4fe9?version=1.2&t=1580395088388>

Art. 2 Soggetti aventi titolo

Il Cittadino o le Associazioni di rappresentanza possono esercitare azioni di tutela dei propri diritti nei seguenti casi:

- *disservizio o limitazione della fruibilità delle prestazioni;*
- *violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;*
- *azioni lesive della propria dignità o dei propri diritti da parte degli operatori dell'Azienda.*

Le azioni di tutela possono essere esercitate sia nei confronti dei Servizi direttamente gestiti dalla Azienda, che di Strutture private accreditate e convenzionate.

Art. 3 Procedura dei reclami

Gli utenti, parenti o affini, o Organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione, possono presentare reclami e segnalazioni entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende esercitare la facoltà di intervento riconosciutagli, con le seguenti modalità:

- *segnalazione scritta all'URP tramite posta ordinaria o via mail;*
- *consegna diretta di apposito modulo disponibile presso gli URP delle strutture aziendali;*
- *esposizione, verbale e/o telefonica al numero verde URP che compilerà la scheda di segnalazione per conto dell'utente;*
- *segnalazione online tramite il Portale regionale della Salute.*

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi - se possibile - cercando di risolvere il problema nell'immediato. Laddove non sia possibile dare immediata soluzione al problema posto dagli istanti, il reclamo viene trasmesso ai dirigenti responsabili dei Servizi coinvolti per le verifiche di competenza.

L'utente viene contattato telefonicamente per la comunicazione dell'esito delle verifiche o risoluzione del disservizio e, se richiesto, viene predisposta una formale risposta scritta.

Art. 4 Tempi di riscontro

Nel rispetto della L. 241/90 e delle successive modificazioni, l'URP è tenuto ad inviare una risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

Nel caso in cui la fase istruttoria risulti complessa, per il numero di unità operative coinvolte o per il tipo di problematica posta (che richieda ad esempio la consultazione del Rischio Clinico) tale termine potrà essere prorogato ad un massimo 90 giorni. Prima di tale termine sarà comunque data informazione all'utente dell'avvio e dello stato di avanzamento dell'istruttoria.

Art. 5 Classificazione dei reclami

I reclami vengono classificati secondo "*Indicatori di Qualità*", su direttive dell'ARES Puglia, di seguito esplicitati.

Relazioni umane (mancato rispetto del paziente, comportamento scorretto del personale, violazione della privacy);

Aspetti tecnico-professionali: negligenza o imperizia dell'assistenza medica/infermieristica, carenza di attrezzature, carenze nella rete di assistenza;

Aspetti organizzativi: difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione, inadeguatezza apertura servizi al pubblico, mancata effettuazione di prestazioni prenotate o errori di prenotazione, difficoltà di contatto con i call center.

Tempestività e puntualità: lunghi tempi di attesa per prestazioni, code agli sportelli o ambulatori, mancanza di puntualità di operatori addetti all'assistenza;

Informazione: assenza di ufficio reclami, inadeguata informazione ricevuta, carenza segnaletica, assenza di trasparenza;

Strutture fisiche: presenza di barriere architettoniche, carenze di misure di sicurezza, mancanza di servizi per l'accesso alle strutture;

Prestazioni alberghiere: aspetti legati al vitto, comfort ambienti, servizi igienici, pulizia, servizio biancheria;

Altro: reclami non classificabili nelle categorie censite, elogi e suggerimenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla raccolta e analisi annuale dei reclami che viene trasmessa alla direzione generale e resa pubblica sul sito istituzionale.

Art. 6 Archiviazione reclami

I reclami vengono archiviati per anno in appositi fascicoli e conservati dall'Ufficio per un periodo di almeno 10 anni (v. Prontuario di scarto).

La conservazione dei reclami deve rispettare la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e i regolamenti aziendali

Chiunque sottragga le schede reclami inviate dagli utenti all'Ufficio di appartenenza è soggetto a sanzione disciplinare da parte dell'Azienda, ai sensi dell'attuale normativa vigente.

Allegato

Modulo dei reclami/segnalazioni Asl Brindisi

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679

Gentile Signora, gentile Signore,

L'Azienda Sanitaria Locale BR, in qualità di TITOLARE del trattamento dei Suoi Dati Personali (d'ora in poi, per brevità, il "TITOLARE") La informa che i Suoi dati personali da Lei comunicati formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato al rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati (i dati raccolti saranno adeguati, pertinenti e limitati a quanto strettamente necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati), esattezza, integrità e riservatezza.

OGGETTO, FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali che La riguardano, sia comuni (es.: nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail), sia appartenenti a categorie particolari (relativi al suo stato di salute), di seguito definiti congiuntamente come "dati personali", saranno utilizzati esclusivamente:

- per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'URP di questa ASL BR e per la gestione del reclamo/segnalazione in attuazione della normativa vigente.
- Per la realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità dei servizi. In tal caso i Suoi dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata.

La base giuridica del trattamento sarà il Suo consenso al trattamento dei dati personali.

Il conferimento dei dati personali richiesti è spontaneo e facoltativo.

Il mancato conferimento dei dati nel caso di reclamo/segnalazione comporta la mancata risposta scritta.

MODALITA' DI TRATTAMENTO

I Suoi dati saranno trattati sia in forma cartacea, che in formato digitale e con l'adozione di misure tecniche ed organizzative per assicurare adeguati livelli di sicurezza.

I Suoi dati saranno trattati da personale dipendente o da altri soggetti che collaborano con l'Azienda, tutti debitamente a ciò autorizzati dal Titolare o da un suo delegato, nonché da soggetti appositamente designati dal Titolare quali Responsabili del trattamento dei dati personali.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali da Lei forniti all'Azienda Sanitaria Locale BR saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono trattati e comunque nel rispetto dei termini previsti dalle vigenti procedure di scarto degli archivi documentali (si richiama al riguardo il Massimario di scarto).

COMUNICAZIONE DEI DATI

I Suoi dati personali non verranno in alcun modo diffusi e saranno trattati nei modi previsti dalla legge e nel rispetto del segreto professionale e di ufficio.

Per le finalità sopra indicate, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza.

Potranno, altresì, essere comunicati ad altri soggetti, di natura pubblica o privata ed agli enti competenti, soltanto qualora Lei lo richieda, ovvero per finalità istituzionali e/o amministrative, od ancora nei casi previsti da norme di legge o di regolamento.

TRASFERIMENTO DI DATI *EXTRA UE*

L'Azienda Sanitaria Locale di Brindisi non trasferirà i Suoi dati personali ad un Paese terzo o ad una Organizzazione internazionale.

PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

Il Trattamento dei Suoi dati personali da parte dell'Azienda Sanitaria Locale di Brindisi non comporta alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Nella Sua qualità di interessato al trattamento, Lei ha diritto di

- ottenere l'accesso ai propri dati personali ed alle informazioni relative agli stessi;
- ottenere l'aggiornamento, la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti;
- ottenere la cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati personali che La riguardano (qualora consentito dalla normativa specifica);
- opporsi al loro trattamento, in tutto o in parte, per motivi legittimi;
- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano forniti al Titolare del trattamento ed ha il diritto di trasmettere tali dati ad un altro Titolare del trattamento qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati (se tecnicamente fattibile);
- revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, qualora ne ricorrano i presupposti, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web dell'Autorità Garante www.garanteprivacy.it.

Per l'esercizio dei suddetti diritti, Lei dovrà presentare una istanza in forma scritta a:
URP ASL BR - Via Napoli n° 8, BRINDISI Email: info@asl.brindisi.it

TITOLARE DEL TRATTAMENTO :

AZIENDA SANITARIA LOCALE BR
nella persona del suo legale rappresentante, il Direttore Generale
Sede legale: via Napoli n°8, 72100 - BRINDISI
Email: direzionegenerale@asl.brindisi.it
Pec: protocollo.asl.brindisi@pec.rupar.puglia.it

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD)

Indirizzo : Via Napoli n°8 , 72100 - BRINDISI
Contatti: Email: responsabileprotezionedati@asl.brindisi.it
Pec: protocollo.asl.brindisi@pec.rupar.puglia.it

RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO DEI DATI

L'interessato può conoscere l'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento dati scrivendo a questa Azienda Sanitaria Locale BR all'indirizzo sopraindicato.

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679**

Il/la sottoscritta _____ nato/a a _____
il _____, residente in _____ alla via _____
Cod. fiscale _____

**DICHIARA DI AVER LETTO E COMPRESO LE INFORMAZIONI FORNITE SUL TRATTAMENTO DEI DATI A
NORMA DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 E DI**

CONCEDERE IL CONSENSO

NEGARE IL CONSENSO

al trattamento dei suoi dati personali comuni ed appartenenti a categorie particolari (relativi allo stato di salute), per le finalità indicate nell'informativa ricevuta.

Data _____

FIRMA _____