






Procedura aziendale: Regolamento di pubblica tutela

Matrice delle revisioni					
Revisione	Data	Descrizione / Tipo modifica	Redatta da	Verificata da	Approvata da
00	05/02/2018	Emissione procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni	Simonetta Degano	Michele Chittaro Tecla Del Dò	Massimo Romano
01	15/01/2019	Prot. n.1323 Recepimento della procedura da parte di ARCS			
02	21/08/2019	Ampliamento orari di apertura URP e aggiornamento intestazione procedura	Chiara D'Angelo	Simonetta Degano	Francesco Nicola Zavattaro
03	13/01/2020	Aggiornamento formulazione della risposta e trasmissione all'utente	Federico Dorotea; Chiara D'Angelo (firmato digitalmente)	Simonetta Degano (firmato digitalmente)	Giuseppe Tonutti (firmato digitalmente)
04	29/12/2020	Strutturazione 'Regolamento di Pubblica Tutela'	Simonetta Degano (firmato digitalmente)	Elena Cussigh (firmato digitalmente)	Giuseppe Tonutti (firmato digitalmente)
05	14/12/2021	Aggiornamento categorizzazione dei casi per la registrazione sul portale regionale dei reclami	Chiara D'Angelo (firmato digitalmente)	Simonetta Degano (firmato digitalmente)	Giuseppe Tonutti (firmato digitalmente)
06	02/12/2024	Verifica e aggiornamento	Cristina Ferro Federica della Pietra (firmato digitalmente)	Sandro Santarossa Chiara D'Angelo (firmato digitalmente)	Joseph Polimeni (firmato digitalmente)

Firma digitale delle revisioni del documento.

Le revisioni da 00 a 03 firmate sono conservate presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Revisione n./data	Firma per redazione	Firma per verifica	Firma per approvazione
04 Del 30/12/2020	Firmato digitalmente da: SIMONETTA DEGANO Organizzazione: R.A. Friuli Venezia Giulia/80 014930327 Data: 30/12/2020 08:04:39	Documento firmato da: ELENA CUSSIGH 30.12.2020 07:37:37 	Documento firmato da: GIUSEPPE TONUTTI 30.12.2020 10:47:36 UTC 
05 Del 14/12/2021	 Firmato digitalmente da: CHIARA D'ANGELO Data: 2021.12.14 12:42:13 +01'00'	 Firmato digitalmente da: SIMONETTA DEGANO Data: 2021.12.14 12:51:06 +01'00'	Documento firmato da: GIUSEPPE TONUTTI 15.12.2021 14:10:25 UTC 
06 Del 02/12/2024			
07 Del			
08 Del			

Sommario

Premessa	4
Scopo e campo di applicazione	4
Destinatari	4
Contenuto e definizioni.....	5
Trattamento dei dati.....	6
Gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	7
Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni	7
Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte	8
Scadenza dei termini	10
Fase istruttoria.....	10
Formulazione della risposta e trasmissione all'utente	11
Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute.....	11
Archiviazione.....	12
Elaborazione dei dati	12
Riferimenti normativi	12
Responsabilità	13
Terminologie e abbreviazioni	14
Allegati	14

Premessa

ARCS riconosce come compito prioritaria la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questo proposito, attiva strumenti di ascolto continuo anche attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni degli utenti, riconoscendo agli stessi la possibilità di effettuare reclami e segnalazioni-

Le indicazioni provenienti da segnalazioni, associate alle altre iniziative di ascolto del cittadino, costituiscono indicazioni significative dei miglioramenti della qualità da apportare ai Servizi forniti nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda, valorizzando la partecipazione attiva degli utenti.

Scopo e campo di applicazione

ARCS si impegna a garantire la tutela dei cittadini nei confronti dei Servizi offerti in conformità alle vigenti disposizioni di legge. Pertanto, provvede a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni degli utenti e dei loro famigliari, da persone delegate, tramite parenti, affini o associazioni di volontariato iscritte al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (ai sensi del Decreto Legislativo n. 117 del 2017) o al registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato.

L'attività di tutela degli utenti si realizza attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni. La procedura si applica a tutte le osservazioni, positive e negative, presentate dai cittadini, dalle associazioni di tutela dei cittadini e dalle istituzioni, anche per via telefonica. Il cittadino, infatti, può presentare osservazioni, segnalazioni, opposizioni, reclami, esposti o proporre suggerimenti per migliorare i servizi, in qualsiasi forma ritenga opportuna.

Il presente regolamento ha lo scopo di identificare il processo di gestione delle segnalazioni per:

- garantire adeguato ascolto ai cittadini nelle situazioni di disagio e disservizi
- permettere ai cittadini la partecipazione attiva e di esercitare i propri diritti di rivalsa
- assicurare la corretta gestione del percorso del reclamo/segnalazione
- garantire la corretta classificazione e le conseguenti attività di report
- raccogliere le esigenze e i suggerimenti della popolazione per avviare o consolidare percorsi di miglioramento della qualità dei servizi
- garantire la tutela e la credibilità dell'immagine aziendale.

Destinatari

Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi cittadino/utente direttamente o da persona delegata, oppure da Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei Diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme vigenti, anche in materia di privacy.

Se la segnalazione o il reclamo è presentato da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata e/o i fatti descritti riguardano situazioni riferite ad altra persona, la segnalazione o il reclamo

dovrà essere corredato da delega dell'interessato e da documento di identità del delegato e del delegante.

La struttura aziendale cui è assegnata la responsabilità della gestione delle segnalazioni dell'utenza è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, incardinato nella SSD Comunicazione e Qualità che periodicamente rendiconta alla Direzione strategica le risultanze della gestione del processo dei reclami e delle segnalazioni.

La procedura è rivolta a tutti gli operatori URP aziendale e a tutte le articolazioni organizzative di ARCS ed è corredata da un allegato informativo rivolto all'utenza esterna (allegato n. 1).

Contenuto e definizioni

In coerenza con quanto già esistente nella Regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito delle Aziende per i Servizi Sanitari, anche l'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute qualifica il "reclamo" o la "segnalazione" per differenziare le modalità di gestione dei due procedimenti. La decisione sulla qualifica è a cura del responsabile dell'URP, in coerenza con le indicazioni regionali in materia (in caso di ambiguità o dubbio il caso sarà trattato alla stregua del reclamo).

La **Segnalazione** è qualunque espressione di insoddisfazione, presentata in qualunque forma, che segnali un disagio. La segnalazione può essere anche anonima e si risolve con una eventuale risposta di cortesia e comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

La **Segnalazione "interna"**: è una segnalazione che proviene dagli Enti del servizio sanitario regionale oppure dall'interno della Struttura aziendale

Il **Reclamo/Segnalazione** è una protesta formale, avanzata per iscritto, quando il cittadino ritenga di essere incorso in un comportamento o un atto ritenuto penalizzante o non conforme alla normativa che regola l'organizzazione e il funzionamento delle strutture sanitarie. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini / utenti.

La **Segnalazione a mezzo stampa**: è una segnalazione che proviene alla stampa direttamente dal cittadino senza informare gli uffici competenti delle Aziende sanitarie. Viene trasmessa all'URP e segue l'iter procedurale medesimo. La modalità di risposta deve essere esaminata caso per caso in modo specifico, per valutare se rispondere privatamente al cittadino.

Il **Suggerimento** si ha quando i cittadini presentano l'indicazione di un miglioramento quali/quantitativo che, a giudizio del suggerente, è utile per ottenere in una o più strutture o prestazioni specificate adottando azioni correttive volte a fornire un servizio più vicino alle loro esigenze.

Il **Ringraziamento/Elogio** è la rappresentazione di un motivo di gradimento per un servizio o una prestazione ricevuta, per una situazione vissuta o per una pratica, luogo o comportamento osservato e giudicato particolarmente attento nei confronti dei cittadini utenti.

La **segnalazione impropria** è riferita ad un evento non riferito a servizi/responsabilità di ARCS, non di competenza, che può comprendere reclami, rilievi, elogi/apprezzamenti, suggerimenti/proposte da indirizzare ad altri.

Tale documento è rappresentativo limitatamente al governo del processo di gestione delle segnalazioni del cittadino e del contenzioso perché dispone di processi e procedure ben definiti, nell'ottica della gestione delle responsabilità, attraverso l'analisi degli eventi, la definizione di azioni correttive finalizzate a rimuovere le cause del problema e il miglioramento dei servizi.

Attualmente è in uso una prassi interna per la raccolta e la trasmissione delle richieste di risarcimento danni.

Trattamento dei dati

I dati forniti potranno essere trattati esclusivamente:

- a) le comunicazioni e le relazioni con l'utenza e per le altre finalità istituzionali dell'URP, meglio individuate nell'Atto Aziendale di ARCS consultabile sul sito dell'ente nella sezione: Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali/Atti Generali/Atti amministrativi generali;
- b) lo svolgimento delle attività di gestione delle segnalazioni, reclami, richieste di indicazioni e chiarimenti;
- c) le attività della SSD Gestione Assicurativa Centralizzata in caso di richiesta di risarcimento del danno;
- d) per la comunicazione e l'invio di materiali informativi per cui abbia espresso interesse;
- e) per lo svolgimento di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità dei servizi;
- f) in forma anonima per elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi.

Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici e procedure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza necessarie secondo una logica strettamente connessa alle finalità del trattamento.

Fornire i dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto di fornirli o non autorizzare espressamente ARCS al trattamento, non consentirà di dare una risposta alla/ai Segnalazione/Reclami.

I dati forniti saranno comunicati, solo se strettamente necessario, ai fini della verifica delle circostanze segnalate ed esclusivamente a persone che sono autorizzate al trattamento e tenute all'obbligo di riservatezza nell'ambito della loro attività lavorativa;

In ogni momento, il segnalante potrà rivolgersi all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati e la loro comunicazione in forma agevolmente comprensibile;
- revocare il consenso al trattamento e proporre reclamo all'Autorità di Controllo (Garante per la protezione dei dati personali);

- verificare i dati forniti o chiederne la correzione (qualora li ritenesse sbagliati), l'integrazione, il blocco del trattamento o la cancellazione, tranne che per i trattamenti obbligatori per legge.

Ulteriori dettagli sul trattamento dei dati personali sono disponibili su l'Informativa per il trattamento dei dati personali" allegata alla presente procedura.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute nella persona del Direttore Generale (e-mail direzione.generale@arcs.sanita.fvg.it – tel. 0432 1438025).

Il Responsabile del trattamento dei dati, cui è possibile inoltrare le richieste relative ai diritti di cui sopra, è il dirigente Responsabile della SSD Comunicazione e Qualità in cui è incardinato l'URP di ARCS (e-mail: urp@arcs.sanita.fvg.it tel. 0432 1438151).

Il Titolare si avvale, nell'esercizio delle proprie funzioni, anche di un soggetto terzo in qualità di Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer - DPO - nominato con decreto del DG n. 120 del 31.05.2023).

I dati personali, unitamente a quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, possono essere conosciuti e/o comunicati esclusivamente dal Titolare, dal Responsabile e dagli operatori dell'URP in qualità di autorizzati ex articolo 29 GDPR (in coerenza con il decreto del DG n. 105 del 17/05/2024 avente per oggetto "Adozione atto di designazione del dipendente a persona autorizzata al trattamento dei dati personali").

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni

Tutti i cittadini, in particolare gli utenti o i loro famigliari, le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone. In riferimento all'art.14 del D.Lgs. 502/1992, i reclami devono di norma essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti. Tuttavia, qualora vi fossero circostanze giustificanti un eventuale ritardo, saranno presi in esame anche reclami inoltrati oltre tale termine.

I reclami possono essere presentati ad ARCS:

- personalmente;
- per il tramite di un familiare delegato;
- per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati;
- per il tramite di altre persone delegate.

Sono possibili diverse modalità di presentazione:

verbale:

tramite presentazione diretta da parte dell'utente che si presenta di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura al front office pubblicati sulla pagina URP del sito istituzionale di ARCS,

firmando l'apposito modulo compilato personalmente o a cura del personale addetto all'Ufficio (Allegato n. 2);

scritta:

- tramite compilazione dell'apposito modulo (Allegato n. 2) che si può scaricare dal sito <https://arcs.sanita.fvg.it> alla sezione 'modulistica' con consegna a mano;
- tramite lettera indirizzata all'Azienda;

tramite posta elettronica:

inviando il modulo compilato e firmato con i documenti identificativi richiesti in allegato tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) all'indirizzo e-mail urp@arcs.sanita.fvg.it o alla casella di posta elettronica certificata (PEC) arcs@certsanita.fvg.it

La segnalazione telefonica potrà essere accettata solo a seguito di esplicito consenso da parte dell'interessato e al successivo invio del documento d'identità in corso di validità, nonché del consenso al trattamento dei dati personali a seguito di presa visione dell'Informativa estesa. Tale registrazione sarà conservata in apposito data base accessibile tramite username e password esclusivamente agli autorizzati ex articolo 29 GDPR.

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia del documento di identità valido del reclamante, mentre, in caso di presentazione da parte di terzi, da una copia del documento di identità valido del delegato e del delegante e dalla firma per l'accettazione del trattamento dei dati personali.

Le segnalazioni diffuse a mezzo stampa vengono accolte e analizzate, ma non si prevede necessariamente una risposta all'utente e i reclami presentati in forma anonima vengono considerati solo se contengano un contributo utile per eventuali azioni di miglioramento.

Possono pervenire reclami anche da altri Enti del Servizio Sanitario Regionale o da Uffici della Regione: la trasmissione deve essere formale con lettera di trasmissione ad ARCS via PEO o via PEC. In questi casi sarà sufficiente inviare al cittadino richiesta di trasmissione, da parte dell'interessato, del consenso al trattamento dei dati personali a seguito di presa visione dell'Informativa estesa, corredata da fotocopia di un documento di validità in corso di validità (anche del delegante, se si rientra in questa fattispecie).

I reclami che pervenissero all'URP ma che riguardassero del tutto altri Enti/Aziende del servizio sanitario saranno trasmessi alla/e Azienda/e di riferimento con formale lettera di accompagnamento rivolta sia al presentatore che all'Ente di pertinenza.

Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte

I reclami e le segnalazioni scritti vengono da subito registrate, e classificate, nell'applicativo regionale per la gestione delle segnalazioni predisposto da INSIEL (previa protocollazione da parte del Servizio protocollo).

I reclami/segnalazioni sono differenziati da caratteristiche che ne distinguono i percorsi:

	Caratteristiche	Azioni URP	Azioni su Servizi	Esito
CASO A	No attività istruttoria (es. segnalazioni pervenute dagli Enti del servizio sanitario regionale senza coinvolgimento diretto/iniziativa del cittadino)	<ul style="list-style-type: none"> - Trattamento diretto del caso in collaborazione con altri Servizi, se coinvolti. - Non è prevista risposta finale all'utente, bensì risposta all'Ente segnalante. 	I servizi coinvolti ricevono la segnalazione del caso e si attivano per l'individuazione/adozione di azioni correttive e, eventualmente, comunicano al segnalante le azioni di miglioramento poste in essere	<ul style="list-style-type: none"> - Risoluzione del problema - Adozione delle misure correttive
CASO B	Avvio attività istruttoria	<ul style="list-style-type: none"> - Trattamento diretto del caso - Richiesta di accertamento alle Strutture coinvolte e richiesta di relazione contenente le controdeduzioni - Acquisite le informazioni si inoltra risposta all'utente entro 30 giorni (60 gg se casi complessi) 	I servizi coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> - Entro 15 giorni elaborano e inviano la relazione all'URP - L'URP si attiva per l'individuazione e l'adozione di azioni correttive (se del caso) 	<ul style="list-style-type: none"> - Risoluzione del problema - Adozione delle misure correttive
CASO C	Richiesta di risarcimento danni	<ul style="list-style-type: none"> - Trasmissione immediata, e protocollata, della richiesta alla SSD Gestione Assicurativa Centralizzata - Comunicazione al cittadino del passaggio della pratica ad altro Ufficio 	Il servizio coinvolto apre il sinistro e richiede l'esito dell'accertamento all'URP, per il prosieguo dell'iter, e risponde direttamente all'utente per la parte di interesse	Rigetto o accettazione della pratica

Le segnalazioni o elogi rilevati da segnalazioni sulla stampa o pervenuti in modo non ufficiale, quando ritenuti d'interesse per il miglioramento dei servizi, vengono registrati solo nell'applicativo regionale. Per ogni Segnalazione/reclamo pervenuto dal cittadino si valuta se sia un caso "semplice" in cui si può immediatamente risolvere il disagio o il disagio, oppure se sia un caso "complesso" per il quale viene avviata un'istruttoria per accertare la sequenza degli eventi segnalati, individuare eventuali criticità e programmare le azioni conseguenti ai fini del miglioramento, della risoluzione del problema dell'utente (ove possibile) e della riduzione del rischio della ripetizione di accadimenti indesiderati.

Scadenza dei termini

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione (presa in carico), dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa; tale messaggio interlocutorio **può essere verbale o scritto in varie forme** e ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa l'avvio della fase istruttoria e/o dello stato del procedimento aperto dal reclamo e rappresenta, di fatto, una prima risposta, anche se parziale e, dal punto di vista formale determina la scadenza dei termini.

In tutti gli altri casi il conteggio per la scadenza dei termini parte dalla data del protocollo del reclamo/segnalazione.

In caso di documentazione incompleta, la decorrenza dei termini partirà dalla data in cui la documentazione necessaria risulterà completa (previa ulteriore protocollazione della documentazione integrativa).

Fase istruttoria

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- valuta il contenuto della segnalazione, il grado di urgenza richiesto dalla situazione, il tipo e il numero di coinvolgimenti richiesti e decide la modalità più consona di attivazione delle figure in grado di fornire elementi utili a chiarire il problema rappresentato;
- invia, per tutte le segnalazioni non risolte immediatamente, al responsabile del servizio coinvolto o al dirigente competente per tema, nota scritta;
- il responsabile della struttura interessata è tenuto a fornire chiarimenti in merito all'accaduto, nel più breve tempo possibile, comunque entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- in caso di richieste di rimborso e/o di risarcimento verrà dato conto della fine dell'istruttoria avviata per quanto di competenza dell'URP anche alla SSD Gestione Assicurativa Centralizzata.

Qualora il reclamo presentasse aspetti riguardanti anche altre Aziende/Enti del Servizio Sanitario Regionale, in fase di trasmissione del contenuto parziale di competenza si concorderà direttamente con l'Azienda interessata chi gestirà il ruolo di 'case manager' che predisporrà, tra l'altro, la risposta completa a seguito della raccolta delle evidenze e delle considerazioni anche dalle altre Aziende/Enti.

Formulazione della risposta e trasmissione all'utente

La risposta individuale è formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle istanze dell'utente raccolte all'atto della presentazione del reclamo.

La lettera di risposta è firmata:

- dal Responsabile dell'URP: per le istanze in cui tutti gli aspetti sono stati chiariti, sono di modica entità e l'istruttoria è conclusa senza evidenza di opportunità di prosecuzione;
- dal Responsabile del servizio coinvolto (es. SORES/COREUT), con lettera di accompagnamento del Responsabile dell'URP;
- dal Direttore Sanitario o dal Direttore Amministrativo di ARCS (a seconda delle caratteristiche del reclamo e delle strutture coinvolte): per i casi complessi, di notevole impatto e con evidenza di possibili ulteriori azioni.

ARCS, conformemente a quanto indicato dalla normativa vigente, garantisce la trasmissione di una risposta scritta e protocollata in tempi non superiori a 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, completa di documento di identità in corso di validità e modulo di accettazione del trattamento dei dati, salvo supplementi d'indagine necessari per la complessità della segnalazione stessa (in questi casi si prevede una risposta non oltre i 60 giorni dandone informazione preliminare all'utenza).

Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute

ARCS adotta il sistema di classificazione dei reclami vigente in Regione dal 1997 e già in uso nelle Aziende Sanitarie. Viene considerata la seguente classificazione:

- 1) aspetti relazionali;
- 2) umanizzazione;
- 3) informazioni
- 4) tempo
- 5) comfort e aspetti alberghieri
- 6) offerta, sicurezza, strutture e logistiche
- 7) Accessibilità e procedure amministrative
- 8) aspetti tecnico-professionali
- 9) richieste improprie o non evadibili
- 10) altro (specificare)

Per la raccolta e classificazione dei reclami si adatterà il data base informatizzato elaborato a livello regionale dal settembre 2008 che consentirà l'estrazione periodica dei dati sull'andamento delle segnalazioni in base a:

- numero complessivo di segnalazioni
- classificazione delle segnalazioni
- strutture coinvolte
- richieste degli utenti

A cadenza annuale è prevista la redazione di report per la Direzione aziendale relativamente alle segnalazioni ed ai reclami ed alle azioni di miglioramento intraprese o ritenute opportune. La cadenza può anche essere inferiore (ad es. semestrale) su richiesta della Direzione strategica.

Archiviazione

Espletato l'iter procedurale, la pratica viene archiviata presso l'Ufficio URP. Tutto il materiale relativo alle segnalazioni e ai reclami viene conservato solo digitalmente in apposite cartelle all'interno del server di ARCS cui si accede solo con username e password personali.

La documentazione viene conservata per 10 anni.

Elaborazione dei dati

L'URP elabora i dati relativi alle segnalazioni pervenute e provvede a inoltrare alla Direzione Strategica il Report annuale con l'elaborazione statistica sull'attività di gestione dei reclami.

Riferimenti normativi

- Legge 241/1990, modificata dalla Legge 15/2005: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", che per la prima volta ha dato all'utente il diritto soggettivo alla trasparenza e all'accesso agli atti nella Pubblica Amministrazione.
- Circolare 100/1991 del Ministero della Sanità
- D.Lgs. 502/1992: "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421", modificata dal D.Lgs. 517/1993 e dal D.Lgs. 229/1999, che all'art. 14 sancisce in sanità il diritto dell'utente alla partecipazione e tutela del cittadino nell'ambito della sanità.
- D.Lgs. 29/1993 sostituito dal D.Lgs. 165/2001 "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della L. 23 ottobre 1992, n. 421", ed aggiornato alla Legge di conversione 135/2012; ha attribuito agli Uffici Relazioni con il Pubblico il compito di accogliere l'utenza, raccogliere i reclami, sondare il grado di in/soddisfazione e conformare il servizio.
- DPCM 27/01/1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- DPCM 11/10/1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico".
- DPCM 19/05/1995: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari", Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana 125 del 31/05/1995.
- Ministero della Sanità: Linee guida 2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana 108 del 31/08/1995.
- Legge 273/1995: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".
- Legge 150/2000: "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni".
- D.Lgs. 33/2013: "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. 97/2016".
- Regolamento (UE) 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

Responsabilità

<i>Attività</i> \ <i>Figure responsabili</i>	<i>URP</i>	<i>Direzione Sanitaria</i>	<i>Direzione Amministrativa</i>	<i>Tutte le articolazioni organizzative di ACRS</i>	<i>Ufficio Protocollo/Segreteria</i>
Ricevimento reclamo	R	I	I		C
Avvio e gestione istruttoria	R	I	I		
Fornitura degli elementi conoscitivi richiesti	I	C	C	R	
Predisposizione risposta all'utente	R	I	I	C	
Validazione risposta e firma	I/R*	I/R*	R/I*		
Trasmissione all'utente	R	I	I	I	C
Tenuta del registro interno dei reclami	R	I	I	I	
Reportistica sui reclami	R	I	I	I	
Archiviazione segnalazioni e reclami	R				

*in relazione a quanto descritto nella "Formulazione della risposta e trasmissione all'utente"

Legenda delle relazioni:

R = Responsabilità dell'espletamento dell'attività;

C = Collaborazione alla realizzazione dell'attività;

I = Informazione sull'attività

Terminologie e abbreviazioni

ARCS	<i>Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute</i>
SSD	<i>Struttura Semplice di Dipartimento</i>
DPO	<i>Data Protection Officer</i>
DPCM	<i>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri</i>
URP	<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>
art	<i>Articolo</i>
PEC	<i>Posta Elettronica Certificata</i>
Flow chart	<i>Diagramma di flusso</i>

Allegati

- Allegato 1 – Informazione generale sulla modalità di presentazione di una segnalazione
- Allegato 2 – Modulo per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni e per l'autorizzazione al trattamento dei dati corredato da apposita informativa per il trattamento dei dati;
- Allegato 3 – Flow chart percorso di gestione reclami e segnalazioni

Allegato 1: informativa all'utente

Modalità di presentazione di una segnalazione/reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ARCS.

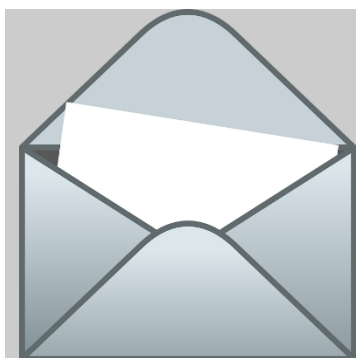
Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati: personalmente; per il tramite di un familiare delegato; per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati; per il tramite di altre persone delegate.

Modalità



Verbale, personalmente o telefonicamente (0432 1438151)

Presso l'URP di ARCS in via Pozzuolo 330 palazzina B piano terra, negli orari di apertura al front office pubblicati sulla pagina URP del sito istituzionale di ARCS.



Scritta

Tramite compilazione di modulo apposito scaricabile dal sito internet di ARCS o lettera indirizzata all'Azienda o via FAX (0432 1438011)



Tramite posta elettronica:

Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo:

arcs@certsanita.fvg.it

oppure tramite e-mail:

urp@arcs.sanita.fvg.it

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante; in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante.

Allegato 2: Modulo per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni e per l'autorizzazione al trattamento dei dati

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)- Tel. 04321438151; e-mail: urp@arcs.sanita.fvg.it

Modulo per presentare:

- Segnalazione** **Suggerimento** **Reclamo** **Elogio**

Il/la Sottoscritto/a

Cognome _____ Nome _____

Nato il _____ a _____ Residente in Via _____

CAP _____ Comune _____ Prov _____ Tel. _____

Cell. _____ e-mail _____

Segnala quanto accaduto: **a se stesso** **ad altra persona** (compilare parte sottostante)

Cognome _____ Nome _____

Nato il _____ a _____ Residente in Via _____

CAP _____ Comune _____ Prov _____ Tel. _____

Cell. _____ e-mail _____

In qualità di:

- Amministratore di sostegno Tutore
 Genitore Figlio
 Coniuge Legale rappresentante
 Altro _____

Oggetto di segnalazione

(precisare **CHE COSA** è accaduto; **QUANDO** è successo; **DOVE** e **CHI** era presente/ coinvolto al momento)

A seguito di quanto esposto **si chiede** **si suggerisce**

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del D. Lgs. n.° 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, limitatamente alle azioni amministrative ed alle comunicazioni a soggetti terzi che si renderanno necessarie a seguito di questa segnalazione. Dichiaro di aver preso visione e compreso l'informativa sul trattamento dei dati che mi è stata consegnata.

Allego copia del mio documento d'identità.

Data _____ Firma del segnalante _____

DA COMPILARE IN CASO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA
DALL'INTERESSATO

ATTO DI DELEGA

Il/la sottoscritto/a _____ Nato/a il _____ a _____

DELEGA

Il/la sig./sig.ra _____ Nato/a il _____ a _____

a presentare questa segnalazione

a rappresentarmi in tutto l'iter di questa segnalazione

Si allega copia di documento d'identità in corso di validità mio e del mio delegato

Firma dell'interessato

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito denominato "Codice"), il Direttore Generale dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (di seguito "ARCS"), in qualità di Titolare del trattamento, è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

La raccolta dei suoi dati personali viene effettuata registrando i dati da Lei stesso forniti, in qualità di interessato, al momento del contatto iniziale o di successive comunicazioni.

In attuazione del D.lgs. n. 502/1992, La informiamo, quanto alle finalità del trattamento, che i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per:

- a) le comunicazioni e le relazioni con l'utenza e per le altre finalità istituzionali dell'URP;
- b) lo svolgimento delle attività di gestione delle segnalazioni, reclami, richieste di indicazioni e chiarimenti;
- c) le attività del Servizio Gestione dei rischi e delle tutele assicurative in caso di richieste di risarcimento del danno;
- d) la comunicazione e l'invio di materiali informativi per cui abbia espresso interesse;
- e) lo svolgimento di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità dei servizi;
- f) in forma anonima per elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi

Quanto alle modalità del trattamento, i dati personali sono raccolti e trattati mediante strumenti manuali ed informatici, secondo una logica strettamente connessa alle finalità del trattamento, e, in ogni caso, in modo idoneo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in mancanza non sarà possibile inviarle comunicazioni e materiali informativi relativi agli argomenti su cui abbia espresso interesse né riscontrare alcuna sua richiesta. La informiamo che la normativa sulla protezione dei dati personali conferisce agli interessati la possibilità di esercitare specifici diritti, in base a quanto indicato all'art. 7 del Codice, ed in particolare Lei ha diritto:

- 1) di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- 2) di revocare il consenso e di proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali);
- 3) di ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Codice; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- 4) di ottenere: 4.1 l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; 4.2 la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; 4.3 l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- 5) di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il Titolare del trattamento dei dati è il Direttore Generale di ARCS (e [mail: direzione.generale@arcs.sanita.fvg.it](mailto:direzione.generale@arcs.sanita.fvg.it) - tel. 04321438025). Il Responsabile del trattamento dei dati, cui è possibile inoltrare le richieste relative ai diritti di cui sopra, è il

dirigente della SSD Comunicazione e Qualità presso la quale è incardinato l'URP (e [mail: urp@arcs.sanita.fvg.it](mailto:urp@arcs.sanita.fvg.it) tel. 04321438151).

Il Titolare può avvalersi, nell'esercizio delle proprie funzioni, anche di soggetti terzi, in qualità di Responsabili del trattamento dei dati personali, accuratamente selezionati e individuati tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle disposizioni del Codice, anche sotto il profilo della sicurezza nel trattamento dei dati personali.

I suoi dati personali, unitamente a quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, possono essere conosciuti e/o comunicati esclusivamente dal Titolare, dai Responsabili e dagli operatori dell'URP in qualità di Incaricati del trattamento dei dati personali per lo svolgimento delle finalità istituzionali sopra individuate. chiunque tratta i suoi dati personali è appositamente istruito e sottoposto alla vigilanza del Titolare o del Responsabile del trattamento dei dati personali. I dati sono conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

