

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					

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			
06 Del			
07 Del			
08 Del			

Sommario

Premessa	4
Scopo e campo di applicazione	4
Destinatari	4
Contenuto e definizioni.....	5
Trattamento dei dati.....	5
Gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	6
Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni.....	6
Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte.....	8
Fase istruttoria.....	8
Formulazione della risposta e trasmissione all'utente	9
Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute.....	9
Categorizzazione dei casi per la registrazione sul portale regionale.....	10
Sistema di categorizzazione	10
Archiviazione.....	12
Riferimenti normativi	12
Responsabilità	13
Terminologie e abbreviazioni	14
Allegati	14

Premessa

ARCS riconosce come compito prioritario 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 e programmando per il 2021 la costituzione della commissione mista conciliativa regionale (secondo livello).

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 provvedere a raccogliere, valutare e rispondere alle segnalazioni dei cittadini, degli utenti e dei loro familiari, 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 dei cittadini si realizza attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni. La procedura si applica a tutte le osservazioni, positive e negative, presentate dai cittadini, da associazioni di tutela dei cittadini e dalle istituzioni. Il cittadino 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 dei cittadini per:

- Garantire la soddisfazione dei cittadini rispetto al disservizio segnalato;
- Mantenere la fiducia dei cittadini e favorirne la partecipazione attiva;
- Raccogliere le esigenze e i suggerimenti della popolazione per avviare o consolidare percorsi di miglioramento della qualità del servizio reso dalle Strutture dell'Azienda.

Destinatari

Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi cittadino/utente direttamente o da persona delegata, o da Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dalla normativa vigente sulla privacy.

Se la segnalazione o il reclamo è presentato da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata e 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 destinata a tutti gli operatori afferenti al servizio di URP, CUP regionale 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 delle persone che entrano in contatto con ARCS che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

Il **reclamo** è una protesta formale, avanzata per iscritto, quanto il cittadino ritenga di aver avuto un disservizio. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini / utenti.

Il **suggerimento** si ha quando i cittadini presentano osservazioni allo scopo di fornire indicazioni esplicite all'azienda affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Il **ringraziamento/elogia** è l'espressione/segnalazione che esprime la soddisfazione del cittadino/utente presentata, sotto qualsiasi forma o modalità, all'Azienda.

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.

Trattamento dei dati

I dati da forniti potranno essere trattati esclusivamente per:

- 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 del Servizio Gestione dei rischi e delle tutele assicurative in caso di richiesta 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.

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 e non consentirà di dare una risposta alla segnalazione;

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 nell' '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 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 in cui è incardinato l'URP di ARCS (e mail: urp@arcs.sanita.fvg.it tel. 04321438151). 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 nominato con delibera del Commissario Straordinario n. 88 del 25/06/2019). 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 Incaricati del trattamento dei dati personali (in coerenza con il decreto n. 50 del 18/02/2020 avente per oggetto 'Regolamento UE 679/16-adozione atti di nomina incaricato di primo livello e incaricato di secondo livello)

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni

Tutti i cittadini, in particolare gli utenti o i loro familiari, 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 (da Lunedì a Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 ed il Martedì e Giovedì dalle 14:00 alle 15.30 escluse le giornate festive) 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 fax al numero 0432 1438011;

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 alla registrazione della conversazione 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 incaricati al trattamento di primo e secondo livello ed esclusivamente per i fini di cui sopra.

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 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 ed 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 all' ARCS o via PEC.

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.

Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte

I reclami e le segnalazioni formalmente pervenute vengono registrati nel protocollo generale ed inserite nell'applicativo regionale per la gestione delle segnalazioni predisposto da INSIEL. 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 reclamo accettato si valuta se sia un caso 'semplice' in cui si può immediatamente risolvere il disagio od il disagio o 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 di riaccadimenti indesiderati.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa; tale messaggio interlocutorio può essere verbale o scritto in varie forme 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.

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, di risarcimento verrà dato conto della fine dell'istruttoria avviata per quanto di competenza dell'URP anche alla Struttura Semplice Gestione dei Rischi e delle tutele assicurative.

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 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 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 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).

La risposta finale viene inviata anche ai responsabili delle strutture di ARCS coinvolte nel procedimento.

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) aspetti alberghieri e comfort
- 6) strutture logistiche
- 7) aspetti burocratico amministrativi
- 8) aspetti tecnico-professionali
- 9) richieste improprie o non evadibili
- 10) altro (specificare)

Per la raccolta e classificazione dei reclami si adotterà 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 almeno semestrale 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.

Categorizzazione dei casi per la registrazione sul portale regionale

Con il sorgere di esigenze quali:

- la necessità di individuare dei macro-gruppi di motivazioni che spingono un utente a fare una segnalazione o un reclamo,
- l'esigenza di poter poi ottenere dei dati quantitativi relativamente alle motivazioni stesse,
- la necessità di snellire la procedura di registrazione dei reclami/segnalazioni, rendendola più veloce, chiara e funzionale,

si procede a una ulteriore categorizzazione delle segnalazioni/dei reclami per la registrazione sul sito reclamiurp.sanita.fvg.it. Questo ulteriore sistema di categorizzazione centra l'attenzione sull'attività telefonica del call center regionale e le operazioni connesse alla prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale avendo come obiettivo anche quello di poter filtrare i vari reclami e segnalazioni, in modo da essere anche in grado di individuare le criticità emergenti per intervenire tempestivamente con azioni di miglioramento.

Sistema di categorizzazione

Sono state quindi create le categorie di reclamo/segnalazioni, come elencato di seguito:

1. Infondato
2. No posti agenda
3. No visibile agenda
4. Superata priorità
5. Errore prenotazione CR
6. Errore prenotazione Altri
7. Mancanza/errore indirizzamento
8. Mancato annullo/spostamento
9. Mancata prenotazione
10. Carenza/errore informativo
11. Scortesia operatore

12. Errore trattamento dati

12.1 Errore trattamento dati (Greenpass)

13. Difficoltà contatto telefonico CR

CATEGORIA		NOTE
1	Infondato	Rientrano in questa categoria tutte le segnalazioni/reclami di competenza ARCS che dopo la valutazione del caso e gli accertamenti effettuati (riascolto delle telefonate, ecc.) sono stati ritenuti infondati
2	No posti agenda	Rientrano in questa categoria i casi in cui non è stato possibile prenotare una prestazione perché risultava esaurita la disponibilità, ma l'agenda era comunque visibile
3	No visibile agenda	Rientrano in questa categoria i casi in cui non è stato possibile prenotare una prestazione perché la relativa agenda non compariva proprio su CUPWEB
4	Superata priorità	
5	Errore prenotazione CR	
6	Errore prenotazione Altri	Con "Altri" si intendono per esempio le farmacie
7	Mancanza/errore indirizzamento	
8	Mancato annullo/spostamento	
9	Mancata prenotazione	
10	Carenza/errore informativo	Non solamente del CR
11	Scortesie operatore	
12	Errore trattamento dati	
12.1	Errore trattamento dati (GreenPass)	N.B. Nel caso in cui la segnalazione/reclamo sia relativo a problemi con il GreenPass , sul sito reclamiurp.sanita.fvg.it la dicitura per la registrazione sarà "Errore trattamento dati" seguito dalla dicitura GreenPass tra parentesi
13	Difficoltà contatto telefonico CR	

La categoria di segnalazione/reclamo andrà inserita nella sezione "Descrizione segnalazione" del sito reclamiurp.sanita.fvg.it.

Per ogni reclamo/segnalazione andrà poi allegata solamente l'istruttoria, nel caso in cui sia stato necessario redigerne una. Nel caso in cui non ci sia invece stata la necessità di farlo, andrà allegata la segnalazione.

Tale categorizzazione dei reclami/segnalazioni non va confusa con la *valutazione* degli stessi (ritenuta fondata, parzialmente fondata, ritenuta non fondata, indirizzata ad altri, inevasa non evadibile), che ha un altro spazio di registrazione.

Ulteriori dettagli operativi sono contenuti nell'Istruzione operativa "Categorizzazione casi nel database reclami" del 30.09.2021, conservata presso l'URP.

Archiviazione

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

Riferimenti normativi

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, modificata dalla L. 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 n. 100 del Ministero della Sanità del 31/10/91
- Decreto Legislativo. 30-12-1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421.", modificata dal D.L.vo n. 517/93 e dal D.L.vo n. 229/99, che all'art. 14 sancisce in sanità il diritto dell'utente alla partecipazione e tutela del cittadino nell'ambito della sanità.
- Decreto Legislativo 3-2-1993 n. 29 modificato dal D.L.vo n. 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 n. 135 del 7 Agosto 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 27/01/94: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- DPCM 11 ottobre 1994: Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico.
- DPCM 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana 31 maggio 1995, n.125.

- Ministero della Sanità, *Linee guida 2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana 31 agosto 1995, n.108.
- Legge n. 273/95: Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Legge n. 150 del 2000: Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.
- Decreto Legislativo 14 -03- 2013 n. 33 '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 Decreto Legislativo n. 97 del 2016.
- Regolamento (UE) 2016/679 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 ARCS</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

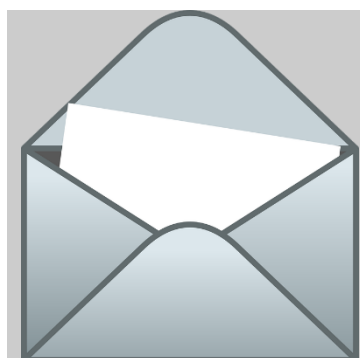
Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati: personalmente; per il tramite di un familiare delegato; per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati; per il tramite di altre persone delegate.

Modalità



Verbale, personalmente o
telefonicamente (0432 1438151)

Presso l'URP dell'ARCS in via
Pozzuolo 330 palazzina C piano
terra, da Lunedì a Venerdì dalle
9 alle 12 ed il Martedì e Giovedì
dalle 14 alle 15.30.



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 richiesta 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.

