

## INDICE


### PREMESSA

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. TERMINI E ABBREVIAZIONI
4. MODALITÀ ESECUTIVE E CONTENUTI
5. OPERATORI COINVOLTI E RESPONSABILITÀ
6. INDICATORI E CONTROLLI
7. RIFERIMENTI
8. DIFFUSIONE
9. ARCHIVIAZIONE
10. ALLEGATI

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Vedi gruppo di lavoro	RESPONSABILE STRUTTURA EMITTENTE d.ssa Daniela Ranocchia	DIRETTORE AMMINISTRATIVO d.ssa Doriana Sarnari

GRUPPO DI LAVORO	
Funzione	Nome
Responsabile staff Qualità e Comunicazione Azienda USL Umbria 1	Daniela Ranocchia
Responsabile PO URP	Daniela Bellini
Responsabile PO COMUNICAZIONE	Daniela Bovo
Referente Back-Office URP Area Nord	Stefania Tomassoli

STATO DI AGGIORNAMENTO			
N°	Pag. e/o paragrafo	Natura della modifica	Data
01	tutte	Insiediamento nuova Direzione Aziendale Revisione Procedura di Gestione del reclamo	01/03/2016

	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PGA01 Rev.02
	<i>Staff Qualità e Comunicazione</i>	del 30/8/2016 Pagina 2 di 11

## PREMESSA

I **reclami** sono uno degli aspetti fondamentali nella vita organizzativa delle Aziende fornitrici di Servizi, rappresentano i messaggi attraverso i quali i cittadini comunicano che quanto loro erogato non corrisponde alle proprie aspettative.

Rappresentano, pertanto, un indicatore del livello di soddisfazione e della differenza tra la qualità attesa e la qualità percepita.

La loro rilevazione, costante e corretta, può aiutare l'organizzazione ad implementare azioni di miglioramento per il superamento di eventuali criticità.

### 1. SCOPO

Sviluppare comportamenti omogenei rispetto alla gestione dei reclami per assicurare una risposta al cittadino nel rispetto dei tempi previsti (60 giorni)

Definire inoltre responsabilità e modalità per indirizzare, controllare, annotare, risolvere ogni reclamo o segnalazione proveniente dall'utenza relativamente ai servizi forniti, al fine di attivare, ove opportuno, appropriate azioni di miglioramento.

### 2. CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura fa riferimento a tutte le tipologie di segnalazione dei cittadini (reclamo, rilievo, suggerimento/proposta, elogio), pervenute all'Azienda USL Umbria 1 e si applica a tutti i Servizi e strutture Aziendali. L'Azienda attraverso tutte le sue articolazioni si assume la responsabilità di chiarire la sua posizione e rispondere al cittadino in merito a quanto lamentato.

La gestione delle segnalazioni viene svolta, in stretta collaborazione con le direzioni delle macrostrutture aziendali, dal Responsabile URP Aziendale.

### 3. TERMINI E ABBREVIAZIONI

#### 3.1 Sigle

**URP:** Ufficio Relazioni con il Pubblico

**URP 2° livello:** operatori URP dedicati e non, posizionati presso le Direzioni Distrettuali, Ospedaliere e Dipartimentali dell'Azienda.

**URP Aziendale:** Posizione Organizzativa responsabile dell'URP aziendale


**U.O.:** Unità Operativa

**P.O.U. :** Presidio Ospedaliero Unificato

#### 3.2 Definizioni

➤ **Segnalazione:** Reclamo, Rilievo, Suggerimento o Proposta, Elogio.

➤ **Reclamo:** qualunque espressione di insoddisfazione del cittadino che richiede una risposta scritta da parte della Direzione Sanitaria (per i reclami di natura Sanitaria) e della Direzione Amministrativa (per tutti i reclami di altra natura). Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti.

	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PGA01 Rev.02
	<i>Staff Qualità e Comunicazione</i>	del 30/8/2016 Pagina 3 di 11

- **Rilievo:** indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente) che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.  
**Tutte le Segnalazioni Anonime rientrano in questa categoria.**
- **Suggerimento/Proposta:** segnalazione del cittadino che ha lo scopo di fornire indicazioni specifiche al soggetto erogatore, affinché fornisca un servizio più vicino alle sue esigenze.  
**Ai fini statistici il Suggerimento rientra nella categoria dei Rilievi.**
- **Elogio:** espressione di soddisfazione del cittadino-utente, al soggetto che ha erogato il servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento.

#### 4. MODALITÀ ESECUTIVE E CONTENUTI

La gestione delle Segnalazioni pervenute dai cittadini può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

##### 4.1 Ricevimento della Segnalazione

La Segnalazione può essere inoltrata direttamente a un Ufficio URP oppure alla Direzione Aziendale, alle Direzioni degli Stabilimenti Ospedalieri, alla Direzione del POU, dei Distretti, del Dipartimento di Prevenzione o nelle cassette collocate negli Ospedali dell'Area Nord.

Qualora il reclamo sia ricevuto direttamente dall'URP Aziendale (anche tramite la Direzione Aziendale), lo stesso dovrà essere inviato a mezzo protocollo informatizzato all'Ufficio URP competente per territorio, per l'avvio dell'istruttoria e contestuale invio al cittadino del MOD 04.

I reclami possono pervenire con le seguenti modalità:

- Contatto diretto o telefonico con l'operatore URP
- Lettera
- Posta elettronica certificata
- Fax
- E-mail
- Casette collocate negli Ospedali dell'Area Nord.

##### 4.2 Presenza in carico della Segnalazione

La responsabilità della presa in carico del reclamo è del referente URP di 2° livello che lo riceve.

**I reclami devono essere sempre protocollati al momento del ricevimento** in quanto la data del protocollo di arrivo è il riferimento su cui sono organizzati tutti i tempi previsti dalla presente procedura.

Il referente URP di 2° livello trasmette la Segnalazione ai Direttori di Macrostruttura competenti.

Per quanto riguarda i Rilievi, i Suggerimenti e gli Elogi, anche questi questi **vanno trasmessi** dal referente URP di 2° livello che li ha ricevuti, al Servizio competente e al **Responsabile dell'URP Aziendale**, anche via mail.

### **4.3 Tipologie e Modalità Esecutive**

L'URP accoglie il reclamo che il cittadino inoltra all'Azienda, mediante la compilazione di moduli appositamente predisposti (**MOD 01**), presenti in tutti i luoghi informativi di accesso del cittadino e pubblicati sul sito web istituzionale in formato sovrascrivibile e scaricabile ai sensi delle normative vigenti.

#### **4.3.1 Reclamo**

Si intende per reclamo, quello scritto e firmato dal cittadino e inoltrato all'Azienda con una delle modalità descritte ai seguenti punti **a) e b)**:

- a) per posta, per fax, per PEC, recapitato tramite le cassette URP presenti in alcuni servizi, consegnato direttamente all'URP o in uno qualsiasi dei punti di accoglienza presenti nel territorio di competenza.
- b) Colloquio diretto o telefonico con il referente URP di 2° livello o con il Responsabile di Struttura/Servizio cui si riferisce il reclamo (al colloquio dovrà far seguito comunque la compilazione del modulo **MOD 01**).

**Le Associazioni di Tutela** possono effettuare il reclamo tramite lettera, debitamente firmata e **provvista di delega da parte dell'interessato**.

L'indicazione di un disservizio, in cui il cittadino, pur non firmando in modo autografo, si rende riconoscibile (ad esempio **attraverso l'invio di messaggi di posta elettronica**), viene gestita come il Reclamo.

#### **4.3.2 Rilievo/Suggerimento**

L'operatore che raccoglie il Rilievo o il Suggerimento, presentati verbalmente o telefonicamente, e/o redatti in forma anonima, li invia entro **30 gg dal ricevimento al Responsabile URP Aziendale** che ne dà informazione al Dirigente della Macrostruttura interessata e li utilizza per le rilevazioni statistiche di competenza.

Anche la segnalazione in anonimato che perviene direttamente alla Direzione Aziendale, viene trasmessa al Responsabile URP.

#### **4.3.3 Elogio**

L'operatore che accoglie l'elogio, lo invia **entro 7 gg. al Responsabile dell'URP Aziendale** che:

- lo inoltra alla Direzione Aziendale;
- lo inoltra al Dirigente della Macrostruttura interessata
- lo inoltra all'U.O. Risorse Umane, per l'inserimento nel fascicolo personale del dipendente individuato nell'elogio.
- lo utilizza per le rilevazioni statistiche di competenza
- invia al cittadino una nota di ringraziamento.

#### **4.4 Gestione del Reclamo**

Di norma, i reclami dovranno essere presentati dai Cittadini nei modi sopra elencati, entro **15 giorni** dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo n. 502/1992.

Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

**La data del protocollo di arrivo è il riferimento su cui sono organizzati tutti i tempi previsti dalla presente procedura.**

I Front-office e gli URP di 2° livello, accolgono il reclamo da parte del cittadino-utente che lo inoltra attraverso le modalità indicate al punto **4.3.1.** della presente procedura.

##### **4.4.1 Pertinenza del Reclamo**

I reclami possono riguardare disservizi e/o comportamenti che limitino o neghino la fruibilità delle prestazioni o ledano i diritti di dignità e/o riservatezza degli utenti.

**La Struttura** che riceve direttamente il reclamo si fa garante di:

- **protocollarlo** al momento del ricevimento
  - **provvedere all'invio all'URP Aziendale** di tutte le **segnalazioni scritte** ricevute, comprese quelle che trovano soluzione immediata, corredate delle relative risposte
- Nel caso di un **Reclamo Verbale**, dovrà essere comunque compilato apposito modulo che contenga tutti i dati indispensabili all'identificazione della persona e dell'evento cui il reclamo si riferisce (**MOD 01**).
- Qualora i reclami siano di **soluzione immediata**, il Responsabile del Servizio e/o l'URP di 2° livello, provvederanno ad inviare al Responsabile dell'URP Aziendale le documentazioni relative, utilizzando il **MOD 03 entro 30 giorni**, con le relative risposte e soluzioni adottate.
- I reclami che lascino presupporre un seguito di **natura risarcitoria** o che comunque possano interessare la responsabilità civile dell'azienda saranno immediatamente segnalati dal Responsabile URP Aziendale **all'Ufficio Legale/Affari generali**.
- Qualora i Reclami siano **Anonimi**, questi non danno luogo ad alcun tipo di procedura formale, ma il Responsabile del Servizio e/o l'URP di 2° Livello che li ha ricevuti, provvederà **comunque ad inviarli, ogni 30 giorni all'URP Aziendale** per le rilevazioni statistiche e perché comunque utili all'individuazione di eventuali aree critiche dell'Azienda.

#### 4.4.2 Tempi di riscontro

- **L'URP di 2° livello** al ricevimento del reclamo che presuppone risposta da parte della Direzione Aziendale, **comunicerà al cittadino scrivente l'avvio dell'istruttoria ed i tempi massimi di risposta** da parte della direzione, utilizzando il **MOD\_04**.


Qualora la risposta richieda tempi più lunghi, ne viene data comunicazione motivata all'interessato da parte dell'URP di 2° Livello o dal Responsabile URP Aziendale, indicando i tempi di definizione, che non potranno comunque superare **i 30 giorni successivi** (max 90 gg).

Nei casi in cui si renda necessario acquisire informazioni, e quindi **attivare un'istruttoria**, l'URP di 2° livello chiederà chiarimenti alla Struttura/Unità Operativa coinvolta nel disservizio segnalato, tramite il **Responsabile della Macrostruttura** di riferimento, **inviando una copia del reclamo entro 7 giorni dal ricevimento, avendo cura di oscurare tutti i dati anagrafici ed i recapiti (escluso il nome), del reclamante.**

- Il **responsabile di Struttura/Unità Operative** interessata dal reclamo e **gli operatori coinvolti** sono tenuti a fornire per iscritto, **entro 15 giorni** dalla richiesta, tutte le informazioni utili alla comprensione del disservizio lamentato.
- Il **Responsabile della Macrostruttura** di riferimento, può disporre incontri o audit interni, per una puntuale conoscenza dei fatti oggetto del reclamo e trasmette entro **40 giorni** dalla data del ricevimento, al Responsabile URP Aziendale, **le relazioni acquisite** dal personale coinvolto, **unitamente al proprio parere** e valutazione del caso (**MOD 02**) e **le possibili azioni per eliminare i disservizi segnalati (MOD 05)**.
- **La risposta al cittadino**, redatta dal Responsabile **URP Aziendale**, e sottoscritta dal Direttore Sanitario (per i reclami di natura Sanitaria) e dal Direttore Amministrativo (per i reclami di natura Tecnico-Amministrativa), deve essere prodotta al cittadino con celerità e comunque **non oltre 60 giorni dal ricevimento del reclamo.**

Qualora per la particolare complessità del reclamo o per altre cause attinenti l'organizzazione aziendale, la risposta richieda tempi più lunghi, ne sarà data comunicazione motivata all'interessato da parte dell'URP di 2° Livello o dal Responsabile URP Aziendale, con l'indicazione dei tempi di definizione che non potranno comunque superare **i 30 giorni successivi.**

La lettera di risposta all'utente dovrà riportare le conclusioni cui è giunta l'istruttoria effettuata, in maniera chiara ed esaustiva, rispetto al problema presentato. Verranno inoltre specificate le possibili azioni per la rimozione del disservizio.

	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PGA01 Rev.02
	<i>Staff Qualità e Comunicazione</i>	del 30/8/2016 Pagina 7 di 11

Ove necessario essa specificherà che la presentazione della segnalazione non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa ai sensi del comma 5 dell'articolo 14 del D.L. 502/92.

Qualora la soluzione della controversia preveda il **rimborso del ticket** versato per una prestazione, lo stesso sarà effettuato secondo le procedure vigenti presso le casse CUP Aziendali.

Il riscontro scritto non è richiesto quando la non conformità che ha dato luogo al reclamo sia stata immediatamente risolta con piena soddisfazione del cliente, ma questo va comunque annotato nel **MOD 03**, e inviato al Responsabile URP Aziendale per registrare il dato nel Sistema Informativo dei Reclami.

**Per i tempi di risposta vedi il “Percorso e tempi del reclamo” riportato nel diagramma allegato alla presente procedura (Allegato 1).**

#### **4.4.3 Azioni di Miglioramento**

Il Responsabile della Macrostruttura cui è riferito il reclamo, invia al Responsabile URP Aziendale, assieme alla documentazione di chiarimenti e alla propria valutazione (MOD 02), anche il **MOD 05** “Provvedimenti adottati a seguito del Reclamo”.

**L'URP Aziendale** impiegherà i dati contenuti nel MOD 05:

- per informare il cittadino delle possibili azioni per eliminare il disservizio lamentato;
- per l'implementazione del Sistema informatizzato di Verifica delle Azioni Correttive messe in atto;
- per l'elaborazione del report annuale.


#### **4.4.4 Archiviazione delle pratiche dei reclami**

Al fine di garantire la corretta conservazione, le pratiche cartacee di ogni cittadino-utente (complete di reclamo, documenti e modelli allegati all'istruttoria e copia della risposta fornita al cittadino), verranno archiviate a cura del **Responsabile URP Aziendale e dal Referente URP 2° Livello per l'Area Nord**, in appositi schedari destinati esclusivamente allo scopo e chiusi a chiave.

L'archiviazione dovrà rispettare tutte le misure di sicurezza relative alla conservazione di documenti soggetti alla tutela della privacy.

L'Azienda deve conservare per 5 anni le pratiche, i dati sui reclami ricevuti e le analisi fatte per verificarne la corrispondenza a situazioni reali.

Nella sede Aziendale dovrà essere predisposto un riepilogo/registro dei luoghi di conservazione delle pratiche contenete le seguenti caratteristiche:

	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PGA01 Rev.02
	<i>Staff Qualità e Comunicazione</i>	del 30/8/2016 Pagina 8 di 11

<b>N°pratiche/anno</b> Ordine di arrivo numerazione progressiva della cartella	<b>Luogo di archiviazione</b>	<b>Scadenza</b> dell'obbligo di conservazione	<b>Responsabile dell'archiviazione</b> operatori che hanno accesso alle pratiche	<b>Data e Responsabile della Eliminazione</b>

#### **4.5 Elaborazione e trasmissione Report**

I report sono elaborati annualmente dall'URP Aziendale e vengono trasmessi su supporto cartaceo al Direttore Generale, Sanitario e Amministrativo e, tramite posta elettronica, ai Direttori delle Macroarticolazioni aziendali, i quali, li valuteranno, prendendo atto delle eventuali aree di criticità per attivarsi con delle azioni correttive finalizzate al non ripetersi delle problematiche che hanno dato origine ai reclami.

### **5. OPERATORI COINVOLTI E RESPONSABILITA'**


#### **5.1 Operatori coinvolti**

L'attività di relazioni con il pubblico e di gestione del reclamo è assicurata:

- nei **Front office o 1° livello dei servizi** da personale dipendente non dedicato, afferente organizzativamente al Responsabile di ciascuna struttura.
- Negli **URP di Macrostruttura o 2° livello**:
  - da personale dipendente dedicato, afferente allo Staff Qualità e Comunicazione e operante nelle sedi ospedaliere di Città di Castello, Umbertide e Branca ;
  - da personale dipendente non dedicato, afferente al Responsabile di ciascun Distretto/ Presidio ospedaliero/ Dipartimento di Prevenzione.
- Nell'**URP Aziendale** da personale dedicato, afferente allo staff Qualità e Comunicazione, costituito da:
  - una Posizione Organizzativa URP che coordina l'intera attività URP aziendale e svolge anche funzioni di back-office;
  - un Coordinatore amministrativo che svolge funzioni di back-office dell'URP.

Gli Operatori preposti alla gestione del reclamo, si diversificano per la funzione di accoglienza/ascolto, di istruttoria e di risposta; alcuni assolvono al compito di interfaccia con il cittadino, altri hanno la responsabilità della gestione complessiva dell'intero processo.



	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PGA01 Rev.02
	<i>Staff Qualità e Comunicazione</i>	del 30/8/2016 Pagina 9 di 11

I loro compiti sono:

➤ **Front-office / 1° Livello:**

Gli operatori di front-office si trovano presso gli Ospedali o presso i Centri di Salute; hanno principalmente il compito di ascolto e di accoglienza e la loro funzione è quella di facilitare i percorsi e l'accesso dei cittadini ai servizi.

Compiti specifici sono:

- Offerta di informazioni e ascolto per problematiche di bassa complessità
- Raccolta di osservazioni e reclami verbali che prevedono una risposta immediata all'utente ed una tempestiva risoluzione da parte del Responsabile della Struttura coinvolta, con indirizzo all'URP di 2° livello nel caso di reclamo scritto.

➤ **URP di Macrostruttura / 2° Livello**

Gli Operatori che svolgono funzione di secondo livello (back-office URP) sono presenti presso le Direzioni Distrettuali, Ospedaliere e Dipartimentali per l'Area Sud dell'Azienda, e presso l'U.O. Comunicazione per l'Area Nord dell'Azienda.

Compiti specifici sono:

- Offerta di informazioni che comportano un certo grado di complessità.
- Raccolta dei reclami scritti con allestimento istruttoria ed invio all'URP Aziendale

➤ **URP Aziendale**

Responsabile dell'URP Aziendale è la **Posizione Organizzativa** del Servizio Qualità e Comunicazione in Staff alla Direzione Generale .

Compiti specifici sono:

- Completamento della gestione del reclamo, acquisendo gli elementi necessari alla formazione del giudizio e l'invio della risposta al reclamante a firma del Direttore Sanitario o Amministrativo.
- Promozione, in caso di documentato disservizio, del processo di miglioramento della qualità dei servizi, in collaborazione con i responsabili delle strutture interessate dal reclamo.
- Gestione informatizzata dei reclami nel "Portale URP Aziendale".
- Analisi dei risultati e produzione di Report annuali sull'andamento dei Reclami, Rilievi/Suggerimenti ed Elogi, messi a disposizione della Direzione Aziendale e dei Responsabili delle Macrostrutture.
- Coordinamento funzionale ed indirizzo agli URP di 2° livello ed ai Front office, per quanto attiene agli aspetti riguardanti il reclamo.

## 5.2 RESPONSABILITÀ


ATTIVITÀ \ ATTORI	ATTORI							
	URP AZIENDALE	URP di 2° livello	DIRETTORE MACRO-STRUTTURA	RESP. SERVIZI e STRUTTURE	DIREZIONE AZIENDALE	RESP. UFFICIO LEGALE	RESP. RISORSE UMANE	RESP. QUALITA' COMUNICAZ.
1) Ricevimento della segnalazione	R	R						
2) Presa in carico	R	R						
3) Avvio Istruttoria	C	R	C					
4) Monitoraggio percorso reclamo nei Servizi di competenza			R					
5) Trasmissione delle risposte fornite dai Servizi coinvolti con valutazione finale del caso			R	C				
6) Formulazione della proposta di risposta alla Direzione Aziendale	R				C			
7) Azioni .di miglioramento	C		R					
8) Monitoraggio della corretta gestione del reclamo e Raccolta di tutte le segnalazioni	R							
9) Elaborazione Report	R	C	C		C			
10) Segnalazione di mancata collaborazione, se reiterata	R							C
11) Segnalazione a Direzione Aziendale in caso di reiterata mancata collaborazione					C			R
12) Gestione reclami che hanno un seguito di natura risarcitoria o comportano responsabilità civile dell'Azienda	C					R		
13) Comunicazione di avvio procedimento disciplinare, a seguito di reclamo.	C						R	

**R = Responsabile      C = Coinvolto,**

## 6. INDICATORI E CONTROLLI

Tutte le segnalazioni pervenute agli URP e le azioni di miglioramento a seguito di reclamo, vengono inserite dal Responsabile URP Aziendale e Referente URP 2° Livello Area Nord, nel data base aziendale "Portale URP". I report sono redatti con cadenza annuale dal Responsabile URP utilizzando i dati inseriti nel data base, prendendo in esame i seguenti indicatori e indici:

- percentuale di ogni tipologia/ totale delle segnalazioni ricevute;
- percentuale di ogni tipologia di segnalazione per macrostruttura/totale segnalazioni della macrostruttura;
- numero di azioni correttive realizzate per macrostruttura;
- i tempi medi di risposta al reclamo;
- percentuale di reclami con risposta > a 60 giorni.

	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PGA01 Rev.02
	<i>Staff Qualità e Comunicazione</i>	del 30/8/2016 Pagina 11 di 11

## 7. RIFERIMENTI

- L. 7 Agosto 1990 n. 241 " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi ."
- Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Dir.P.C.M. 11 ottobre 1994 " Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico. "
- Art.2 del D.P.C.M. 19/6/95 N.65 "Carta dei Servizi Sanitari"
- D.Lgs 30 dicembre 1992 n. 502 "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della Legge 23 ottobre 1992 n. 421"
- L. 7 giugno 2000 n. 150 " Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- DD. GG. RR. 413/2010 – 1120/2010 – 1551/2010 Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie pubbliche e private.

## 8. DIFFUSIONE

La procedura sarà diffusa ai Dirigenti/Responsabili dei: Presidi Ospedalieri, Distretti, Dipartimento di Prevenzione, Dipartimenti Ospedalieri, Servizi di Staff della Direzione Aziendale, Servizi di Area Centrale.

I destinatari provvederanno, con la stessa modalità, alla successiva diffusione nelle articolazioni aziendali di competenza per le quali è previsto l'utilizzo del documento.

## 9. ARCHIVIAZIONE

La presente procedura è reperibile presso l'URP Aziendale e consultabile presso la sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet dell'Azienda USL Umbria n.1

## 10. ALLEGATI

- **MOD 01** (PGA 01) – Modello per la presentazione del **Reclamo**, Rilievo-Suggerimento, Elogio.
- **MOD 02** (PGA 01) – Modello **Istruttoria** del Reclamo (compilazione a cura del Resp. della Macrostruttura)
- **MOD 03** (PGA 01) – Modello per **Reclami Risolti** direttamente dal Responsabile della Macrostruttura o del Servizio.
- **MOD 04** (PGA 01) – Modello **Informativa al Cittadino** per attivazione istruttoria.
- **MOD 05** (PGA 01) – Modello per **Azione Correttive** a seguito del reclamo.
- **Allegato 1** (PGA 01) – **Flow Chart** del "Percorso e tempi del Reclamo"
- **Allegato 2** (PGA 01) – Schema degli URP, Front-Office, Punti Accoglienza di riferimento