

 Sistema Socio Sanitario Carlo Poma  Regione Lombardia ASST Mantova	<b>PROCEDURA GENERALE</b> <b>GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI</b> <b>DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 1 di 9
--	--	--

## INDICE

### 1. SCOPO

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

### 3. SIGLARIO E DEFINIZIONI

### 4. DIAGRAMMA DI FLUSSO

### 5. RESPONSABILITÀ' E MODALITÀ' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

#### 5.1 Responsabilità

#### 5.2 Encomio: registrazione e trattamento encomi

##### 5.2.2 Encomi a mezzo stampa

#### 5.3 Segnalazioni e richieste di informazioni

##### 5.3.1 Utilizzo socialmedia per comunicare con l'utenza

#### 5.4 Reclami

##### 5.4.1 Protocollo del reclamo

##### 5.4.2 Modalità di richiesta relazione, predisposizione e inoltro della risposta al cittadino

##### 5.4.3 Reclami gestiti all'interno del percorso di ascolto e mediazione dei conflitti

##### 5.4.4 Miglioramento della qualità percepita

#### 5.5 Segnalazioni particolari

##### 5.5.1 Segnalazioni a risoluzione immediata

##### 5.5.2 Segnalazioni che riguardano i tempi d'attesa

##### 5.5.3 Segnalazioni ai Servizi esternalizzati

##### 5.5.4 Servizio di 118

##### 5.5.5 Medicina penitenziaria

##### 5.5.6 Segnalazioni attività libero professionale

##### 5.5.7 Segnalazioni inerenti il fascicolo sanitario elettronico (FSE)

##### 5.5.8 Segnalazioni che riguardano richieste di pagamento

##### 5.5.9 Segnalazioni pervenuti a mezzo stampa

##### 5.5.10 Segnalazioni riguardanti il sito aziendale

#### 5.6 Segnalazioni riguardanti i medici convenzionati (MMG, PLS e MCA)

#### 5.7 Richieste di risarcimento per presunta malpractice

#### 5.8 Registrazione, trattamento, diffusione e archiviazione dati

### 6, RIFERIMENTI

#### STATO DELLE REVISIONI

Rev	Data	Modifica	Preparato	Verificato	Approvato
1	24/10/2013	integrale	Addetta URP Roberta Froisi Responsabile URP Dr.ssa Alice Cosmai	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. Luca F.M. Stucchi Resp. S.S. Comunicazione Dr.ssa Elena Miglioli
2	14/02/2015	integrale	Addetta URP Roberta Froisi Responsabile URP Dr. Marco Venturini	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. Luca F.M. Stucchi Resp. S.S. Comunicazione Dr.ssa Elena Miglioli
3	13/10/2015	par. 2.1 Reclami oggetto della procedura; cap. 3 Diagramma di flusso; 5.1 Segnalazione della risoluzione immediata; 5.3 Registrazione, trattamento e diffusione dei dati; 6 Riferimenti	Addetta URP Roberta Froisi Responsabile URP Dr. Marco Venturini	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. Luca F.M. Stucchi Resp. S.S. Comunicazione Dr.ssa Elena Miglioli
4	20/12/2016	Integrale	Addetta URP Roberta Froisi Responsabile URP Marco Venturini	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. Luca F.M. Stucchi Resp. Comunicazione Dr.ssa Elena Miglioli
5	03/01/2020	3. Diagramma di flusso gestione dei reclami 5. Descrizione delle attività e responsabilità	Responsabile URP M. Venturini	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. Raffaello Stradoni Resp. ff. stampa, Comunicazione, URP Dr.ssa E. Miglioli
6	31/01/2021	2.1 Reclami oggetto della procedura 2.2 Reclami esclusi dalla procedura 2.3 Reclami gestiti da parte della MCC 3. Diagramma di flusso Gestione reclami 5 Descrizione delle attività 5.1 Segnalazione e risoluzione immediata 5.2.3 Modalità richiesta relazione e predisposizione risposta 5.2.4 Risposta 5.2.5 Miglioramento della qualità percepita 5.3 Responsabilità 5.4 Registrazione, trattamento e diffusione dati	Responsabile URP M. Venturini	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. Raffaello Stradoni Resp uff. stampa, Comunicazione, URP Dr.ssa E. Miglioli

7	27/04/2022	Integrale	Responsabile URP Dr.ssa Gaia Cimolino	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. ssa Mara Azzi  Dir. S.C. Qualità, Accreditemento, RM Dr. Enrico Burato
8	30/10/2023	5.3 Osservazioni/ricieste di informazioni 5.3.1 Utilizzo social media per comunicare con l'utenza 5.6. Segnalazioni riguardanti i medici convenzionati (MMG, PLS e continuità assistenziale)	Responsabile URP Dr.ssa Gaia Cimolino	RQA Dr. Enrico Burato	Dir. Gen. Dr. ssa Mara Azzi  Dir. S.C. Qualità, Accreditemento, RM Dr. Enrico Burato
9	30/01/2025	5.1 Responsabilità 5.3 Segnalazione e richieste di informazioni 5.4.3 Reclami Riclassificati 5.4.4 Miglioramento della qualità percepita 5.5 segnalazioni particolari	Responsabile URP Dr.ssa Gaia Cimolino	Dir. S.C. Qualità e Risk Management  Dr.ssa Marianna Lorenzoni	Dir Gen Dr.ssa Anna Gerola  Dir. S.C. Qualità e Risk Management Dr.ssa Marianna Lorenzoni
10	10/02/2026	4.5.2 Segnalazioni che riguardano i tempi d'attesa 4.5.8 Segnalazioni che riguardano richieste di pagamento delle prestazioni 4.6. Segnalazioni riguardanti i medici convenzionati (MMG, PLS e continuità assistenziale)	Responsabile URP Dr.ssa Gaia Cimolino	RQA NOSE' LAURA Funzione Organizzativa per il coordinamento del sistema gestione della qualità	Dir Gen Dr.ssa Anna Gerola Dir. S.C. Qualità e Risk Management Dr. ssa Simonetta Bettellini

Documento firmato elettronicamente. La copia originale del documento in stato di validità è pubblicata sul sistema informatico Taleteweb e consultabile elettronicamente da tutto il personale autorizzato.

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità organizzative dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Mantova (ASST) per la gestione delle segnalazioni (segnalazioni, richieste di informazioni, reclami e encomi) presentate da cittadini, dai loro parenti o aventi cura e dalle associazioni del terzo settore convenzionate con l'Azienda.

In particolare, la presente procedura definisce il flusso delle attività finalizzate a:

- raccogliere gli encomi, i suggerimenti e le osservazioni dei cittadini e trasmetterli alle strutture di competenza;
- trattare i reclami entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;
- attivare le funzioni aziendali competenti per attuare le soluzioni più idonee alla soluzione dei problemi evidenziati;
- determinare le cause e gli effetti dei disservizi;
- mettere in atto tutto quanto necessario a ridurre le tematiche oggetto di reclamo.

La gestione dei reclami rappresenta un obbligo informativo nei confronti della Regione Lombardia, così come prescritto dalla DGR VII/8504 del 22/03/2002 e successive modifiche e integrazioni.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alla gestione di tutte le segnalazioni prevenute in ASST da parte della cittadinanza.

L'ASST mediante l'URP gestisce ogni tipo di segnalazione (segnalazione, encomio, reclamo, richiesta di informazioni) a qualunque titolo pervenga alla stessa.

## 3. SIGLARIO E DEFINIZIONI

*ASST*: Azienda sociosanitaria territoriale Azienda Socio-Sanitaria Territoriale

*DGR*: Delibera Giunta Regionale

*DMP*: Direzione Medica di Presidio

*ACLIP*: Area Accoglienza – Cup – Attività monitoraggio libera professione

*MCC*: Mediatore della comunicazione e dei conflitti

*SIA*: Servizio Informatico Aziendale

*DAPSS*: Dipartimento Aziendale Professioni sociosanitarie

*UO*: Unità Operativa

*UPT*: Ufficio di Pubblica Tutela

*URP*: Ufficio Relazioni con il Pubblico

*TDM*: Tribunale di Diritti del Malato

*MMG*: Medici di medicina Generale

 <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 3 di 9
--	--	--

*PDLS*: Pediatri di libera scelta  
*MCA* Medici di continuità assistenziale

*Segnalazione*: forma di comunicazione del cittadino con l'ASST, relativamente a disservizi, o richieste di chiarimenti rivolti al miglioramento del servizio offerto.

*Segnalazione a risoluzione immediata*: Qualsiasi istanza si riferisca a situazioni che impediscono la corretta fruibilità dei servizi od a situazioni e comportamenti ritenuti incongrui da parte del cittadino o della associazione di tutela e che trova immediata risoluzione da parte del personale URP;

*Reclamo*: azione mediante la quale l'utente, o suo delegato, comunica fatti, circostanze ed episodi riscontrati nell'ambito delle strutture aziendali ritenuti ingiusti, impropri e non coerenti con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio, dal contratto, dal regolamento di servizio e/o dalla Carta dei Servizi.

*Encomio*: comunicazione mediante la quale il cittadino esprime apprezzamento per l'assistenza ricevuta presso le strutture dell'Azienda.

*Richiesta di informazioni*: azione con il quale il cittadino chiede indicazioni in merito ai servizi di ASST Mantova

#### 4. DIAGRAMMA DI FLUSSO (vedi capitolo 5)

### 5. RESPONSABILITÀ' E MODALITÀ' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

#### 5.1 Responsabilità

L'URP si articola in una sede centrale, situata presso l'ospedale di Mantova, che funge da coordinamento generale e tante sedi decentrate quanti sono i presidi ospedalieri.

L'URP coinvolto dalla segnalazione svolge prioritariamente la funzione di responsabile del procedimento, governando il rispetto dei tempi di risposta previsti dalla legge e di massima la coerenza delle risposte fornite.

Le pratiche, da qualsiasi sede provengano sono registrate in un unico programma. All'URP della sede centrale spettano i compiti di elaborazione, archiviazione e rendicontazione dei reclami alle strutture, alle Direzioni Mediche di Presidio, ai Dipartimenti Territoriali ed alla Direzione Strategica.

Le segnalazioni dei cittadini possono essere distinte in:

- encomio
- richieste di informazioni/osservazioni
- segnalazione
- risoluzione immediata
- reclamo

Le modalità di ricevimento e trattamento di ciascuna tipologia di segnalazione sono descritte nei paragrafi sottostanti.

La struttura preposta alla registrazione ed al trattamento delle segnalazioni è l'URP aziendale il cui indirizzo e numero di telefono sono riportati sul sito internet di ASST e sul modulo di segnalazione. L'utenza può presentare una segnalazione:

- compilando il "Modulo di Registrazione Scheda Rilevazione Reclamo Segnalazione Encomio" che trova in tutte le strutture di ASST e lo invia tramite posta elettronica, posta ordinaria;
- recandosi di persona presso le sedi URP di ASST;
- compilando online il modulo che è disponibile sul sito internet aziendale.
- scrivendo una mail a [urp@asst-mantova.it](mailto:urp@asst-mantova.it)

Tutte le segnalazioni del cittadino pervenute in ASST, anche se indirizzate alla Direzione Strategica, devono essere trasmesse all'URP di competenza, in quanto è fatto vietato ad altre strutture aziendali rispondere direttamente al cittadino, fatti salvi casi eccezionali autorizzati dalla Direzione Strategica. Le lettere di risposta in uscita dall'URP riportano in calce il referente del procedimento e sono firmate dal Responsabile URP.

Se il cittadino reclama mettendo in conoscenza anche uffici indipendenti dall'ASST, quali l'Ufficio Pubblica Tutela (UPT), il Tribunale di Diritti del Malato (TDM), il Difensore Civico, ecc., l'URP gestisce la pratica come di seguito descritta e nella risposta mette in conoscenza tutti i destinatari della segnalazione. In particolare, l'attività dell'UPT non è inquadrabile nello schema del procedimento amministrativo, come indicato nella Deliberazione n. VIII/010884 del 23/12/2009, pertanto l'UPT è autorizzato a gestire in modo autonomo le segnalazioni ricevute. Per quanto attiene le

 <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 4 di 9
--	--	--

modalità di funzionamento dell'UPT e le relazioni dell'UPT con le altre strutture aziendali, si rimanda alle Linee guida di Regione Lombardia.

## 5.2 Encomio: registrazione e trattamento

Il personale URP fa protocollare l'encomio a URP e alla Struttura coinvolta e lo registra nel database Talete, secondo la classificazione regionale.

Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento dell'encomio l'URP invia al cittadino una lettera di ringraziamento secondo lo schema definito nella TAB01PG05MQ07 (FAC SIMILE RISPOSTE/RICHIESTE URP). Oltre agli encomi pervenuti all'URP sotto forma di lettera, e-mail, fax o modulo segnalazione, accade frequentemente che il paziente degente esprima il suo particolare apprezzamento per le cure ricevute inviando al personale di reparto biglietti di ringraziamento.

Questi particolari encomi devono essere inviati all'URP, entro 15 giorni dal ricevimento, in modo tale che possano essere registrati e classificati e, nel caso siano riportate le generalità del paziente, si possa inviare a quest'ultimo la lettera di ringraziamento.

### 5.2.1 Encomi a mezzo stampa

Nel caso sia presente in Rassegna Stampa articolo o lettera di apprezzamento da parte dell'utenza dell'ASST e l'URP riceva concomitante encomio inerente al medesimo oggetto, si procede con il trattamento previsto per gli encomi, informando l'Ufficio Comunicazione. Altresì l'Ufficio Comunicazione informa l'URP nel caso sulla stampa vi sia articolo o lettera di apprezzamento da parte dell'utenza dell'ASST.

In entrambi i casi l'URP provvede a inviare lettera di ringraziamento.

## 5.3 Segnalazioni e richieste di informazioni

Al fine di migliorare l'accessibilità e la qualità dei servizi erogati, l'ASST promuove il coinvolgimento del cittadino offrendo la possibilità di presentare semplici osservazioni o suggerimenti riguardanti l'assistenza ricevuta o l'organizzazione aziendale in genere.

Nel caso in cui il segnalante non intenda usufruire della "procedura reclamo" ma si limiti a voler segnalare una situazione considerata critica, gli operatori URP inoltrano la segnalazione alla struttura interessata. La struttura che ha promosso la soluzione della segnalazione informa l'URP di quanto implementato. L'URP gestisce anche la richiesta di informazioni: la richiesta è evasa solitamente in tempo reale.

### 5.3.1 Utilizzo social media per comunicare con l'utente

In un'ottica di maggior coinvolgimento del cittadino ASST è raggiungibile anche attraverso i social media. Il cittadino può contattare l'azienda, per chiedere informazioni o fare osservazioni, attraverso le chat, con messaggi privati, messe a disposizione nei canali social. I messaggi privati, che arrivano dai diversi social media, sono gestiti da URP attraverso una unica piattaforma. L'operatore URP gestisce in tempo reale le richieste di informazioni e osservazioni con le modalità previste nel paragrafo 5.3 e nell'istruzione operativa IO01PG05MQ07. Se il cittadino usa i social media per proporre un reclamo sarà invitato a seguire la procedura indicata nel paragrafo 4.4. L'operatore URP che gestisce l'osservazione/richiesta di informazioni pervenuta a mezzo social media deve attenersi alle norme stabilite dal documento "Linee guida per la gestione dei social media- ASST di Mantova 2023".

## 5.4 Reclami

I cittadini possono presentare reclamo in forma scritta, utilizzando gli appositi moduli (MOD01PG05MQ07) a disposizione nelle sedi URP oppure lo specifico format presente sul sito aziendale all'indirizzo <https://survey.asst-mantova.it/index.php?r=survey/index/sid/522413/lang/it>:

- presentandosi personalmente all'URP negli orari di apertura;
- esponendo telefonicamente all'operatore URP il problema contestato;
- inviando comunicazione tramite posta ordinaria o posta elettronica.

All'URP devono essere inoltrati anche quei reclami e segnalazioni scritte inviati direttamente alle strutture o alla Direzione Strategica.

A fronte di segnalazione/reclamo verbale o telefonico, l'operatore URP informa la persona che l'istruttoria è avviata solo a seguito di conferma scritta di quanto dichiarato.

Qualora l'istanza sia presentata da Associazione o da persona diversa da quella maggiorenne oggetto dell'episodio occorso e la risposta contenga dati sensibili, si rende necessaria una delega scritta da parte del cittadino direttamente coinvolto, accompagnata dalla copia di un documento di riconoscimento.

 	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 5 di 9
---	--	--

Le pratiche, da qualsiasi sede provengano, all'atto della protocollazione sono attribuite in indirizzo all'URP con apertura di fascicolo dedicato e registrazione in un unico programma. All'URP della sede centrale spettano i compiti di elaborazione, archiviazione e rendicontazione dei reclami alle strutture, alle Direzioni Mediche di Presidio, ai Dipartimenti Territoriali ed alla Direzione Strategica.

La protocollazione del reclamo costituisce di per sé autorizzazione al proseguimento dell'istruttoria, con relativo trattamento dei dati, a meno che non vi sia un diniego espresso al trattamento degli stessi.

Il reclamo, a qualsiasi soggetto dell'Azienda pervenga, deve essere assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che avvia e gestisce l'istruttoria in qualità di responsabile del procedimento.

➤ **Reclami pervenuti da persona diversa del fruitore della prestazione**

I reclami che vengono presentati per conto terzi (es. figli per conto di un genitore, marito o moglie per conto del coniuge, ecc.) ricevono risposta scritta solo a fronte di delega firmata dal diretto interessato unitamente a fotocopia dei documenti di identità di delegato e delegante, al fine di tutelare i dati sensibili dell'interessato. Questi reclami sono comunque accettati e registrati, ma se entro 30 giorni non pervengono i documenti di delega da parte degli interessati, la pratica viene chiusa.

➤ **Per i reclami pervenuti via posta elettronica, non riportanti le generalità e/o il recapito del segnalante.**

Per questi reclami il personale URP provvede a richiederli al mittente dell'e-mail, comunicando che in assenza di tali dati non sarà possibile inviare alcuna risposta. Per tutti i reclami via posta elettronica è opportuno dare riscontro all'utente rispondendo che la pratica è stata presa in carico.

Le segnalazioni anonime, comunque pervenute, sono protocollate, registrate e inviate alle strutture interessate per conoscenza; il Responsabile della Struttura valuta eventuali approfondimenti in merito e a discrezione fornisce una risposta all'Urp, che comunque procede alla chiusura della pratica contestualmente alla registrazione della stessa, per ovvia impossibilità di inviare risposta all'utente.

**5.4.1 Modalità di richiesta di relazione, predisposizione e inoltro della risposta al cittadino**

Analizzato il reclamo, l'URP, invia nel più breve tempo possibile richiesta di relazione al Direttore/Responsabile della struttura coinvolta, secondo lo schema definito nella TAB01PG05MQ07 "FAC SIMILE RISPOSTE/RICHIESTE URP", affinché si adoperi per l'immediata risoluzione dei disservizi e fornisca, entro 10 giorni a fronte di reclami non complessi ed entro 15 giorni in caso di eventi che necessitino di maggiori tempi di approfondimento, fornisca una relazione idonea a trasmettere la risposta al cittadino.

Per Responsabile/Direttore si intende la figura che dirige la struttura oggetto di reclamo (quando generico) oppure gerarchicamente superiore al professionista oggetto del reclamo, nel rispetto delle distinzioni tra personale medico, sanitario, sociosanitario, tecnico o amministrativo.

Se l'evento ha avuto luogo in una singola struttura, destinatario è il responsabile della stessa mentre, se coinvolge più strutture di un unico Presidio o Sede Territoriale il destinatario è la Direzione Medica o il Dipartimento Territoriale competente. Se, infine, il reclamo coinvolge più strutture di più sedi, destinataria sarà la Direzione Sanitaria Aziendale o la Direzione Sociosanitaria.

Nel caso in cui il contenuto del reclamo verta su problematiche di tipo assistenziale, tecnico e riabilitativo, la segnalazione viene trasmessa al Coordinatore Infermieristico/ Tecnico/Riabilitativo, e per conoscenza al DAPSS e al Direttore della Struttura coinvolta. Il Coordinatore per predisporre le sue controdeduzioni può avvalersi della collaborazione del DAPSS e/o di qualsiasi altra figura professionale ritenga utile coinvolgere per un adeguato approfondimento del caso. Il Coordinatore deve comunque rispondere all'URP entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Nel caso di mancato riscontro da parte del Direttore della Struttura/Coord., entro i 10 giorni previsti, il Referente URP invia un sollecito secondo lo schema definito nella TAB01PG05MQ07 (FAC SIMILE RISPOSTE/RICHIESTE URP) demandando altri 5 giorni di tempo per l'invio delle controdeduzioni.

Qualora non sia possibile, per qualsivoglia motivo, inviare risposta al cittadino entro i 30 giorni previsti, il Referente URP avvia la procedura di interruzione dei termini, inviando allo stesso una lettera interlocutoria in cui lo informa che sono in corso le verifiche necessarie e che riceverà una risposta non appena queste saranno concluse.

Il Dirigente o Responsabile destinatario del reclamo, sentiti necessariamente i soggetti eventualmente citati o comunque coinvolti, acquisisce le informazioni necessarie a rispondere a tutti i quesiti, le contestazioni e le affermazioni proposte dal reclamante, proponendo eventualmente soluzioni originali al disagio denunciato dal cittadino ed invia la relazione finale all'URP nei tempi previsti.

La relazione a firma del Direttore/Responsabile/Coordinatore deve essere riassuntiva delle memorie/informazioni acquisite ed inviata all'URP. Il personale URP sulla scorta di quanto indicato nella relazione dei professionisti, elabora la risposta verificando che siano stati approfonditi tutti gli elementi di criticità denunciati e avendo cura della comprensibilità,

 <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 6 di 9
--	--	--

quindi, la restituisce al responsabile per una verifica finale.

La risposta all'utente è fornita nei tempi definiti dalla normativa (il tempo massimo è 30 giorni, ai quali si possono aggiungere altri 30 giorni per la sospensione dei termini, comunicando all'utente in forma scritta le ragioni del ritardo).

La risposta è inviata al cittadino a firma del Responsabile URP.

Nella risposta al cittadino è fatta chiara menzione, qualora questi non sia soddisfatto delle spiegazioni fornitegli, delle possibilità di ulteriore approfondimento e verifica dell'accaduto previste dalla normativa nazionale e regionale, quali l'Ufficio di Pubblica Tutela ed il Difensore Civico Regionale.

#### **5.4.2 Reclami gestiti da parte della Mediazione della Comunicazione Conflitti**

Regione Lombardia, con nota 24289 dell'8/7/2010, ha definito le linee guida per l'implementazione del servizio di "Ascolto e mediazione della Comunicazione dei Conflitti" che prevede un iter più idoneo di quello tradizionale previsto per gli URP, alla risoluzione di reclami che abbiano per oggetto:

- evidente deficit comunicativo;
- casi in cui, già da una prima valutazione, emerge un forte coinvolgimento emotivo delle parti;
- casi complessi, in cui valga la pena di approfondire l'accaduto e dove appaia auspicabile che le parti si incontrino per un reciproco chiarimento;
- casi in cui è evidente che l'utente intende screditare l'immagine dell'Azienda e dei professionisti coinvolti.

La gestione del percorso di ascolto e mediazione dei conflitti è descritto nella PG25MQ08 "Gestione dell'attività di Ascolto e mediazione della comunicazione e dei conflitti"

L'URP, invia a MMC la richiesta di valutazione scrivendo mail a mediazione. [conflitti@asst-mantova.it](mailto:conflitti@asst-mantova.it).

In caso di idoneità al percorso comunicata dal MCC, l'URP informa il cittadino della nuova presa in carico. Qualora il cittadino, preso atto del percorso proposto dal MCC, non esprima la propria condivisione, oppure il percorso non si concluda positivamente, il reclamo ritorna in carico all'URP che si attiva per la gestione con conseguente risposta al cittadino.

Il periodo nel quale si esplica il tentativo di mediazione, risulta sospensione dei termini di legge per la risposta fornita dall'ASST.

L'attività di mediazione si riconduce all'attività di Risk Management.

#### **5.4.3 Reclami Riclassificati**

Si definiscono reclami riclassificati quelle segnalazioni che, pur avendo inizialmente le caratteristiche del reclamo (vedi paragrafo 5.4 e seguenti) si concludono con una comunicazione al segnalante diversa dalla lettera. I reclami riclassificati si generano da una concreta azione di deescalation che trasforma il reclamo in:

- Segnalazione
- Risoluzione immediata
- Encomio
- Reclami gestiti attraverso MCC

Tutti i reclami riclassificati saranno registrati nell'unico programma usato dall'URP per la gestione dei reclami, indicando all'inizio della presa in carico che trattasi di reclamo e alla fine che la classificazione è modificata in segnalazione o risoluzione immediata o encomio.

#### **5.4.4 Miglioramento della qualità percepita**

L'URP annualmente invia una relazione alla Struttura Qualità (in quanto elemento d'ingresso del riesame alla Direzione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015), alla Direzione Strategica, alle Direzioni Mediche di Presidio e ai Dipartimenti territoriali, nella quale vengono elaborati in base alla classificazione regionale i reclami pervenuti.

L'inserimento delle azioni correttive individuate all'interno del Piano di Miglioramento aziendale, nell'ambito del Riesame della Direzione, permette di guidare le Direzioni Mediche di Presidio e i Dipartimenti territoriali ad una efficace gestione del governo critico delle attività di cui il cittadino abbia avuto una esperienza negativa, favorendo in tal modo una possibile revisione delle stesse nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

I ritardi nelle risposte all'URP, i solleciti e le non conformità, così come il numero e tipologia di reclami, osservazioni ed encomi pervenuti, sono oggetto di reportistica e sono inviate alla Struttura Qualità per essere utilizzate ai fini della rendicontazione finale. Ai fini di una corretta e tempestiva implementazione delle azioni di miglioramento secondo il sistema qualità aziendale, l'URP invia alla Direzione medica di presidio/dipartimento territoriale/strutture aziendali le

 Carlo Poma 	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 7 di 9
--	--	--

criticità rilevate. Le strutture devono attivarsi per la gestione e darne riscontro secondo quanto previsto nel sistema qualità aziendale.

## 5.5 Segnalazioni particolari

### 5.5.1 Segnalazione con risoluzione immediata

Qualsiasi istanza si riferisca a situazioni che impediscono la corretta fruibilità dei servizi od a situazioni e comportamenti ritenuti incongrui da parte del cittadino o della associazione di tutela, qualora trovi immediata soluzione da parte degli operatori URP, non è considerata “Reclamo”, in quanto non dà luogo ad una risposta a firma del Responsabile URP.

La risoluzione immediata consiste nella capacità dell’operatore URP, in collaborazione con le strutture coinvolte, di ripristinare le condizioni di fruibilità del servizio o di recuperare una comunicazione corretta tra cittadino e professionista tale da rimuovere le ragioni della segnalazione.

### 5.5.2 Segnalazioni che riguardano i tempi d’attesa

Qualora l’URP riceva una segnalazione che riguarda la prenotazione di prestazioni nel rispetto dei tempi d’attesa, valuta la prescrizione medica e verifica quali passaggi il cittadino ha fatto. Se il cittadino non ha utilizzato i canali di prenotazione adeguati, l’addetto URP lo invita a rivolgersi alle strutture aziendali preposte. Se permane la criticità, nonostante il cittadino abbia cercato di prenotare attraverso canali idonei, l’addetto URP invia la richiesta di prestazione a:

- Struttura di Radiologia di Mantova per indagini radiologiche
- Ufficio Agende per le restanti prestazioni.

In entrambi i casi le strutture menzionate sopra inviano direttamente all’utente via mail la prenotazione effettuata nel rispetto dei tempi mettendo l’URP in copia conoscenza.

### 5.5.3 Segnalazioni ai servizi esternalizzati

Le segnalazioni inerenti alle prestazioni erogate da servizi esternalizzati sono gestite dall’URP secondo le consuete modalità di registrazione e trasmessi al DEC, come Responsabilità, che è deputato a verificare l’accaduto e inviare una risposta all’URP.

### 5.5.4 Servizio di 118

I reclami riguardanti il 118 vengono gestiti autonomamente dal Direttore del Servizio 118, che risponde direttamente all’utente essendo questa una Struttura che fa capo all’Azienda Regionale per l’emergenza e Urgenza (AREU). I reclami non vengono quindi registrati e gestiti dall’URP.

### 5.5.5 Medicina Penitenziaria

A seguito della DGR XI/3953 del 30/11/2020, che ha istituito la Carta dei Servizi Sanitari a favore della popolazione negli Istituti Penitenziari della Lombardia, è stato avviato il flusso di raccolta di segnalazioni dalla Casa Circondariale di Mantova. Le segnalazioni pervenute al Medico Coordinatore della casa circondariale vanno inviate all’Urp per il trattamento (protocollo, invio alla Struttura Responsabile per il riscontro, elaborazione della risposta). Se si tratta di reclamo l’URP, come da procedura, richiede al Medico Coordinatore della casa circondariale una relazione. La risposta formulata dall’URP sulla base della relazione ricevuta è sottoposta per il benessere alla DMP e poi consegnata al Medico Coordinatore della casa circondariale per il recapito al segnalante.

### 5.5.6 Segnalazioni inerenti attività libero professionale

I reclami riguardanti l’attività sanitaria svolta in libera professione sono inviati alla Responsabile dell’attività stessa. Nel caso il reclamo verta su aspetti amministrativi è trasmesso alla Struttura ACLIP.

### 5.5.7 Segnalazioni inerenti il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

I reclami sul fascicolo sanitario elettronico (progetto CRS-SISS), segnalati dal cittadino attraverso canali extra-ospedalieri, a Regione Lombardia e da questi trasmessi all’Azienda Ospedaliera tramite il provider (BCS) sono considerate “non conformità di tipo tecnico” e come tali non sono registrate dall’URP, ma sono gestite direttamente dalla SC Sistemi Informativi (SIA) che, registrata la segnalazione ed effettuati gli opportuni approfondimenti, fornisce riscontro al Provider affinché Regione Lombardia possa fornire una risposta al cittadino. Il SIA ha altresì il compito di mettere in atto le azioni correttive più idonee per migliorare il funzionamento del sistema rimuovendo le cause che hanno generato i reclami affinché non si ripresentino le condizioni che ne hanno consentito il verificarsi.

Al cittadino che ha necessità di segnalare una problematica va comunicato di scrivere direttamente a Regione Lombardia al seguente link <https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/contatti>.

### 5.5.8 Segnalazioni che riguardano richieste di pagamento delle prestazioni

  <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 8 di 9
--	--	--

La richiesta di pagamento di prestazione ritenuta non corretta dall'utente che perviene ad URP prevede la seguente gestione:

verifica della modalità con il quale il cittadino ha ricevuto la richiesta da parte del personale URP.

In caso di richiesta tramite cartella esattoriale l'URP comunica al cittadino di contattare l'ufficio aziendale competente a questo indirizzo mail: [recupero.crediti@asst-mantova.it](mailto:recupero.crediti@asst-mantova.it)

In caso di richiesta di pagamento tramite App IO o FSE, l'URP chiede al cittadino i dati anagrafici completi (Nome Cognome, codice fiscale), attestazioni di eventuali esenzioni e il codice di pagamento e inoltra questi alla Struttura ACLIP che provvederà, dopo le opportune verifiche a dare riscontro al cittadino mettendo l'URP in copia conoscenza.

Se il cittadino esente ha avuto un accesso in Pronto Soccorso con codice bianco, entro un intervallo temporale di massimo 4 mesi dall'accesso, laddove lo stesso presenti attestazione di esenzione in corso di validità e rilasciata precedentemente all'accesso, l'URP invierà la richiesta di sgravio alla Segreteria di PS che provvederà alla registrazione dell'esenzione.

Nel caso siano stati superati i quattro mesi dall'accesso l'URP invierà la richiesta a [recupero.crediti@asst-mantova.it](mailto:recupero.crediti@asst-mantova.it)

#### **5.5.9 Reclami pervenuti a mezzo stampa**

Nel caso sia presente in Rassegna Stampa articolo o lettera di denuncia/segnalazione da parte dell'utenza di informazioni/disservizi relativi alla Asst, è la Direzione Generale, coadiuvata dalla funzione Comunicazione, che valuta se fornire all'utente e/o alla stampa un'opportuna risposta. Contestualmente informa per conoscenza l'Urp anche al fine di accertare la presenza di una pregressa o concomitante segnalazione che viene così chiusa. Nel caso la segnalazione contenga minaccia di rivolgersi a organi di stampa, si procede con la procedura di gestione della stessa, mettendo però l'Ufficio Comunicazione in conoscenza in sede di inoltro al Direttore competente.

#### **5.5.10 Segnalazioni riguardanti il sito aziendale**

Nel caso la segnalazione contenga rilievi riguardanti informazioni riportate nel sito aziendale, il reclamo va indirizzato alla Struttura competente per la verifica dell'informativa riportata; l'eventuale correzione del sito va inoltrata dalla Struttura competente all'Ufficio Comunicazione che si occupa della manutenzione dello stesso e all'URP che deve essere sempre aggiornato in quanto responsabile dell'aggiornamento della carta dei servizi e in modo da poter fornire informazioni corrette alla cittadinanza.

#### **5.6. Segnalazioni riguardanti i medici convenzionati (MMG, PLS e continuità assistenziale)**

Le segnalazioni che riguardano i Medici di base (MMG), i pediatri di libera scelta (PLS) e i medici della Continuità assistenziale che intrattengono un rapporto contrattuale con l'ASST di Mantova sia che abbiano un contratto a tempo indeterminato o determinato, sia in qualità incaricati dallo stesso Medico quale sostituto di fiducia, sono gestite come indicato nel diagramma di flusso al cap. 3.

La segnalazione è presa in carico dall'URP che prosegue con il contatto diretto del segnalante per:

- ✓ verificare che il segnalante sia il diretto interessato, in caso contrario richiedere la delega
- ✓ approfondire i contenuti della segnalazione e le richieste del segnalante
- ✓ ridurre la tensione al fine di evitare il reclamo e la relativa richiesta di risposta scritta.
- ✓ se opportuno, proporre al Direttore del Distretto di mettersi in contatto con il MMG/PLS/MCA per un tentativo di risoluzione.

#### **5.6.1 Reclami a carico di MMG e PLS**

I reclami a carico di MMG e PLS vengono inoltrati dal personale URP al Direttore di Distretto competente per territorio. La relazione firmata dal Direttore di Distretto è inoltrata a URP via mail, entro 10 giorni, per permettere la conclusione dell'istruttoria entro 30 giorni come da normativa vigente.

URP protocolla la relazione ricevuta e predisponde la risposta al cittadino che viene inoltrata a firma del responsabile dell'URP.

#### **5.6.2 Reclami a carico di MCA**

I reclami a carico di MCA vengono inoltrati dal personale URP al Direttore di Distretto competente per territorio e per conoscenza a Dipartimento Cure Primarie.

La relazione condivisa dai Direttori delle due strutture di riferimento è inoltrata a URP via mail, entro 10 giorni, per permettere la conclusione dell'istruttoria entro 30 giorni come da normativa vigente.

URP protocolla la relazione ricevuta e predisponde la risposta al cittadino che viene inoltrata a firma del responsabile dell'URP.

  <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	<b>PROCEDURA GENERALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	PG05MQ07 Data: 10/02/2026 Rev. 10 Pagina 9 di 9
--	--	--

Le segnalazioni pervenute direttamente al Dipartimento Cure Primarie, al Distretto o ai presidi/uffici territoriali vanno inviate all'URP che provvede a protocollare e avviare l'istruttoria.

Nel caso in cui i tempi previsti per la risposta (30 gg dal ricevimento) siano prossimi alla scadenza, l'URP sollecita il Direttore di Distretto e se del caso, invia lettera interlocutoria all'utente per comunicare il prolungamento dei tempi di risposta di altri 30 gg. previa conferma motivata da parte del direttore di Distretto.

Se la segnalazione riguarda la centrale operativa di MCA che risponde al numero 116117, deve essere inoltrata ad AREU quale ente gestore della centrale stessa, all'indirizzo [direzione.generale@areu.lombardia.it](mailto:direzione.generale@areu.lombardia.it) o tramite PEC all'indirizzo [protocollo@pec.areu.lombardia.it](mailto:protocollo@pec.areu.lombardia.it)

### 5.7 Richieste di risarcimento danni

Le segnalazioni contenenti esplicite richieste di risarcimento sono gestite dalla Struttura Avvocatura e non vengono gestite dall'URP. L'URP inoltra via mail, tutta la pratica all'Avvocatura a cui compete la gestione della pratica.

### 5.8 Registrazione, trattamento diffusione e archiviazione dati

Le pratiche sono registrate all'interno del database aziendale Talete.

Annualmente, nel mese di gennaio o comunque in base alle indicazioni regionali, lo staff URP provvede all'invio dei dati alle strutture regionali competenti.

I dati sono esportati dal software Talete nel formato richiesto da Regione Lombardia.

Tutti i reclami sono registrati all'interno del software aziendale Talete ed i relativi fascicoli cartacei sono conservati presso l'URP aziendale per dieci anni. Dopo tale scadenza la documentazione è scartata secondo le modalità in vigore in Azienda e conformi alla normativa vigente.

## 6. RIFERIMENTI

### Normativa nazionale

- Legge 241/90
- Direttiva Consiglio dei ministri 27/01/94
- D.p.c.m. 19-5-1995
- art.8 legge legge 7 giugno 2000, n. 150
- art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165
- art. 2 dpr 21/9/2001 n° 422

### Normativa regionale

- art.11 della l.r.31/97
- Circolare 20 SAN/1999
- aggiornamento con nota del febbraio 2001 – prot. h1.2001.0006467 del 1/2/01 alla circolare n.20/san del 1999
- DGR VII/8504 del 22/03/2002
- art. 3 deliberazione n. VII/14049 del 8 agosto 2003
- Dgr 23 dicembre 2009 n. 8/10884
- art. 16 l.r. 33/2009
- legge regionale n.23 dell'11 agosto 2015
- DGR IX 1865 del 09 luglio 2019
- DGR XI 5747 del 21 dicembre 2021
- dgr xii 1827 del 31 gennaio 2024

### Aziendali

- Regolamento URP Aziendale - deliberazione n°845 del 20/07/2016
- MOD01PG05MQ07 Modulo di Registrazione “SCHEDE RILEVAZIONE RECLAMO / SEGNALAZIONE ENCOMIO”
- TAB01PG05MQ07 (FAC SIMILE RISPOSTE/RICHIESTE URP)
- PG25MQ07 PG25MQ08 Gestione dell'attività di Ascolto e mediazione della comunicazione e dei conflitti
- IO01PG05MQ07
- Linee guida per la gestione dei social media- ASST di Mantova 2023