

GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI/FRUITORI DEI SERVIZI

REDAZIONE			VERIFICA			APPROVAZIONE		
Data	Funzione	Cognome/Nome	Data	Funzione	Cognome/Nome	Data	Funzione	Cognome/Nome
11/10/2010	RQ URP	Bocci Lidia	14/10/2010	RDQ	Santarelli Franco	24.11.2010	DGE	Molinari Mario



Direzione Strategica

PROCEDURA AZIENDALE

Documento: PA08

Revisione n.: 2

Data: 24.11.2010

pag. 2 di 8

ELENCO DELLE REVISIONI

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione	4
2. Responsabilità	4
3. Descrizione del processo.....	4
3.1 Registrazione del reclamo	4
3.2 Risposta all'Utente.....	4
3.3 Intervento della Commissione Mista Conciliativa.....	4
3.4 Relazione al Direttore Generale.....	5
4. Riferimenti normativi	5

1. Scopo e campo di applicazione

L'attività descritta nel presente processo concerne la corretta gestione delle segnalazioni e dei reclami all'interno della ASL 4 Teramo.

In particolare, il reclamo è considerato nella duplice valenza di risposta al cittadino e quale strumento per attivare azioni di miglioramento dei servizi.

2. Responsabilità

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile URP.

3. Descrizione del processo

Il processo di gestione dei reclami si articola si articola nei seguenti sottoprocessi:

- registrazione del reclamo;
- risposta all'Utente;
- intervento della Commissione Mista Conciliativa;
- relazione al Direttore Generale.

3.1 Registrazione del reclamo

Gli Utenti possono presentare segnalazioni e reclami, riferiti ai servizi della ASL 4 Teramo, utilizzando il mod. PA08 01 "Scheda Segnalazione Reclami" messa a disposizione presso le sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Gli Utenti possono presentare reclami anche in altra forma, sia verbalmente (es. presentandosi di persona presso l'URP, telefonicamente) che per iscritto (es. via e-mail, fax, lettera). In questi casi, il personale dell'URP provvede alla registrazione del reclamo sulla "Scheda Segnalazione Reclami".

Tutti i reclami vengono protocollati (protocollo dell'URP) e registrati sul "Registro Reclami".

3.2 Risposta all'Utente

Entro 15 giorni dalla registrazione del reclamo, l'URP attiva la fase istruttoria inviando richiesta di relazione scritta all'Unità Operativa interessata (con allegato il mod. PA08 01 "Scheda Segnalazione Reclami") e contestualmente informando per iscritto l'Utente dell'avvio del procedimento.

L'U.O. interessata deve rispondere entro 15 giorni dalla richiesta.

La risposta all'Utente deve essere comunicata entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto (salvo casi motivati che richiedono tempi più lunghi come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela).

3.3 Intervento della Commissione Mista Conciliativa

Nei casi in cui l'Utente si ritenga motivatamente insoddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento della Commissione Mista Conciliativa (CMC).

La CMC è un organo di pubblica tutela composto da 5 membri: difensore civico o suo delegato; rappresentante designato da Direttore Generale; 2 rappresentanti delle Associazioni di Volontariato, rappresentante designato dal Tribunale dei Diritti del Malato.

La decisione della CMC deve essere presentata al Direttore Generale che la può accettare o richiedere il riesame del caso.

La CMC deve assumere una decisione definitiva inerente il caso entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

L'Utente deve essere informato per iscritto entro 15 giorni dalla decisione definitiva.

3.4 Relazione al Direttore Generale

L'URP ha il compito di presentare una relazione scritta (tipicamente ogni sei mesi) al Direttore Generale sull'andamento dei reclami e delle relative azioni correttive e di miglioramento adottate.

4. Riferimenti normativi

Dal punto di vista della norma ISO 9001:2008, il processo si colloca nell'ambito del requisito 7.2.3 "Comunicazione con il Cliente" in quanto stabilisce le modalità attuate dalla ASL 4 per le comunicazioni con il Cliente in merito a sue segnalazioni e reclami.

Particolare rilevanza assume anche il requisito 8.5.2 "Azioni correttive" per quanto riguarda il riesame delle non conformità, l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie a prevenire il loro ripetersi.

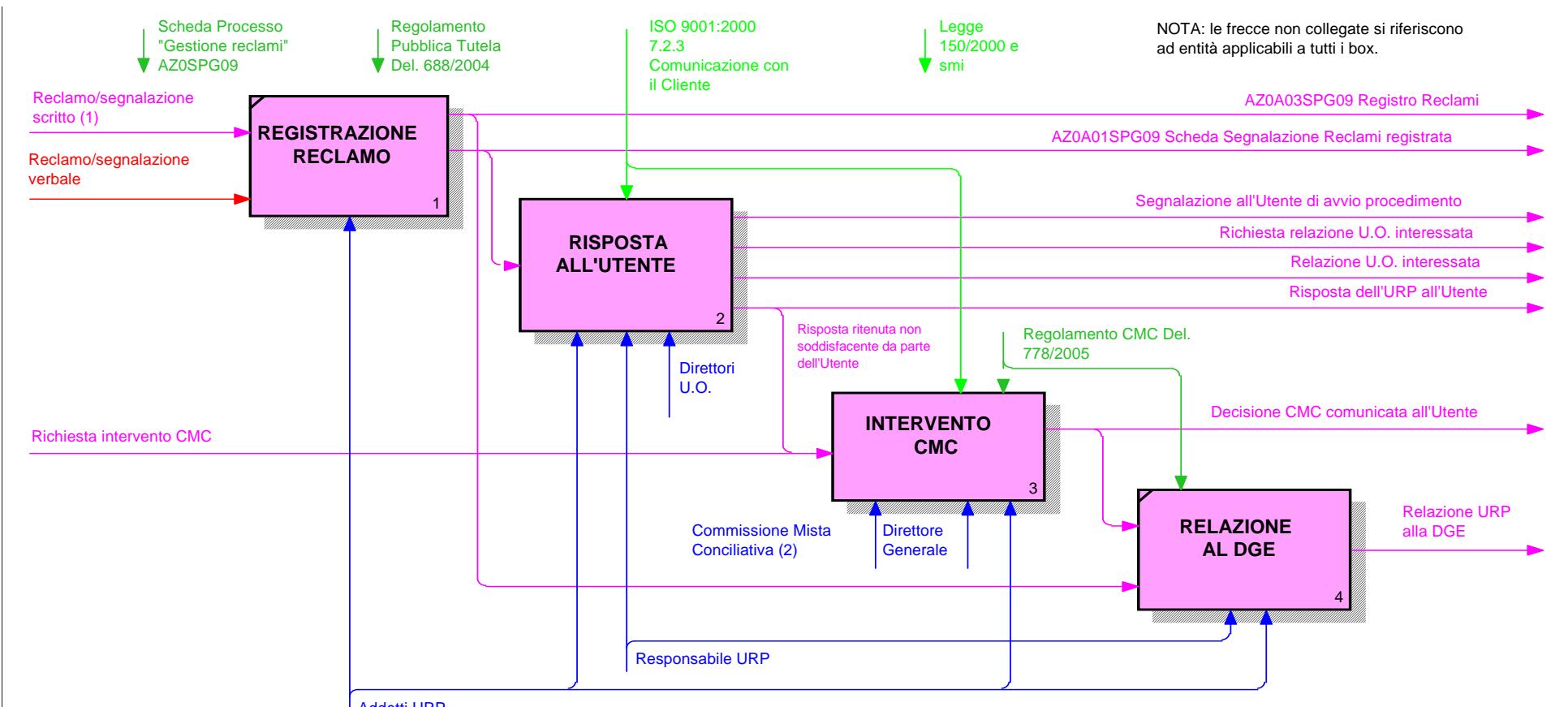
PROCEDURA AZIENDALE

Documento: PA08

Revisione n.: 2

Data: 24.11.2010

pag. 6 di 8



NODE: A0	TITLE: GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI/FRUITORI DEI SERVIZI	NUMBER: Sottoprocessi
		pag. 2 di 4

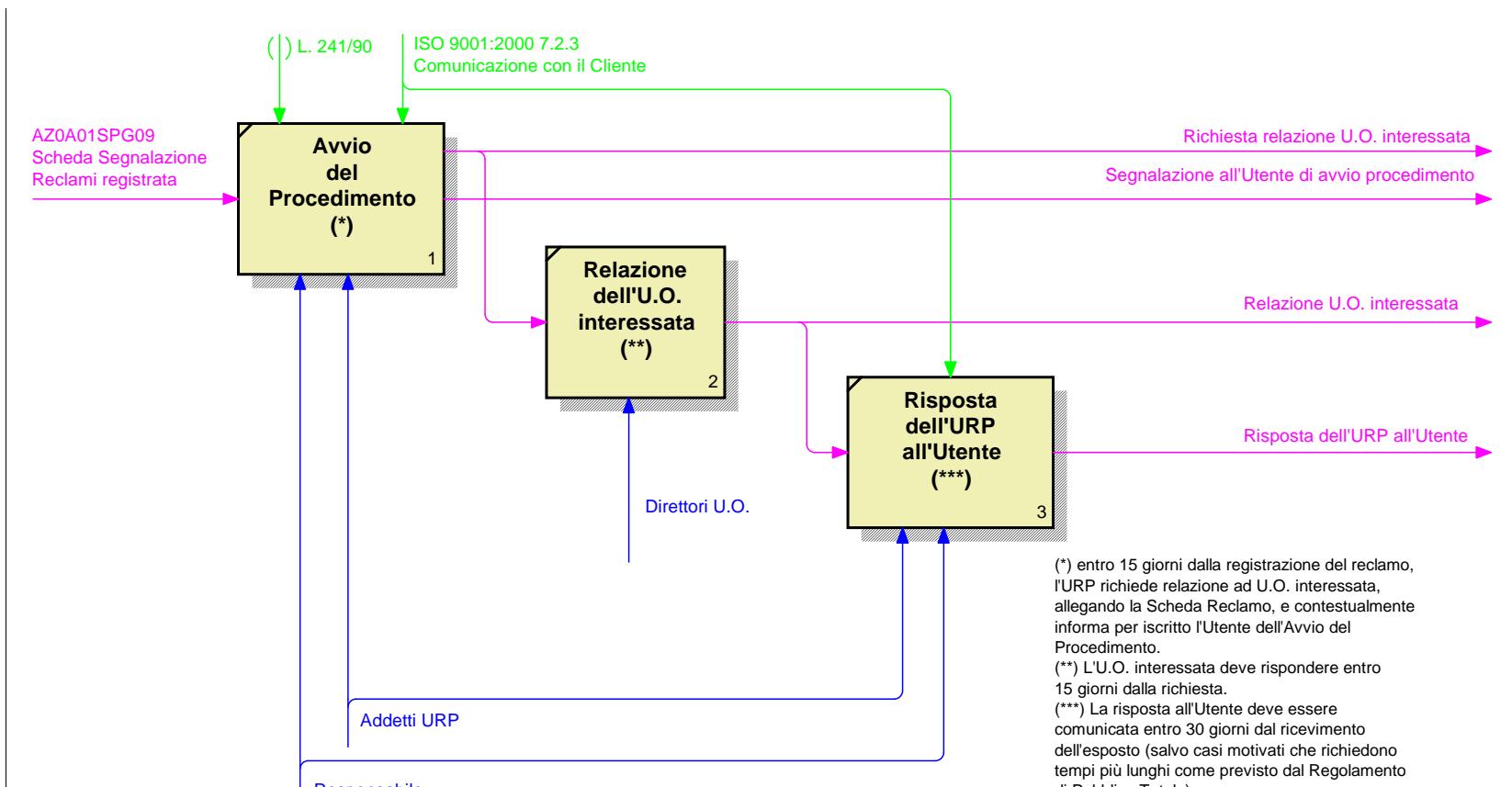
PROCEDURA AZIENDALE

Documento: PA08

Revisione n.: 2

Data: 24.11.2010

pag. 7 di 8



NODE:

A2

TITLE:

RISPOSTA ALL'UTENTE

NUMBER:
Fasi

pag. 3 di 4

PROCEDURA AZIENDALE

Documento: PA08

Revisione n.: 2

Data: 24.11.2010

pag. 8 di 8

