



**REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE  
DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI**

FASE	QUALIFICA	NOMINATIVO	FIRMA
<b>Redazione</b>	Coordinatore Gruppo di Lavoro - Resp. URP	P. Cerri	<i>Patrizio Cerri</i>
<b>Verifica</b>	Direttore ff SC Qualità – Risk Management	B. Russo	<i>B. Russo</i>
	Direttore SC Affari Generali e Legali	M. Aramini	<i>M. Aramini</i>
<b>Approvazione</b>	Direttore ff SC DAPSS	I. Rapetti	<i>I. Rapetti</i>
	Direttore SC Direzione Medica Presidio Oltrepò	P. Valentini	<i>P. Valentini</i>
	Direttore SC Direzione Medica Presidio Lomellina	M.C. Bona	<i>M.C. Bona</i>
	Direttore ff SC Direzione Medica Presidio Broni-Stradella	B. Russo	<i>B. Russo</i>
	Direttore Dip. Area Emergenza Urgenza e Direttore a.i. Dip. Area dei Servizi	M. Raimondi	<i>M. Raimondi</i>
	Direttore Dip. Chirurgia Generale	M. Alessiani	<i>M. Alessiani</i>
	Direttore Dip. Area della Donna e Materno Infantile	L. Decembrino	<i>L. Decembrino</i>
	Direttore Dip. Area Medica	L. Magnani	<i>L. Magnani</i>
	Direttore Dip. Area Medica Specialistica	F. Milanese	<i>F. Milanese</i>
	Direttore Dip. Chirurgia Specialistica e Direttore ai Dip. di Scienze Riabilitative	M. Migliavacca	<i>M. Migliavacca</i>
	Direttore Dip. Salute Mentale e Dipendenze	P. Politi	<i>P. Politi</i>
	Direttore Dip. Amministrativo	M. A. Giorgieri	<i>M. A. Giorgieri</i>
	Direttore SC Distretto Comunità Montana – Oltrepò Pavese e Direttore ff SC Distretto Broni-casteggio	L. Da Prada	<i>L. Da Prada</i>
	Direttore SC Distretto di Pavia e Direttore ff SC Alto e Basso Pavese	R. Brigada	<i>R. Brigada</i>
	Direttore SC Distretto Lomellina	G. Castellani	<i>G. Castellani</i>
	Direttore ai Dip. Funzionale di Cure Primarie e Direttore ai Dip. Funzionale di Prevenzione	G. Iannello	<i>G. Iannello</i>
<b>Autorizzazione</b>	Direttore Sanitario	T. Redaelli	<i>T. Redaelli</i>
	Direttore Amministrativo	P. Formigoni	<i>P. Formigoni</i>
	Direttore Socio Sanitario	G. Iannello	<i>G. Iannello</i>
<b>Deliberato</b>	Delibera n. 13 del 13.04.2025		

**COMPONENTI GRUPPO DI LAVORO**

QUALIFICA	NOMINATIVO
Resp. URP	P. Cerri
Assistente Amministrativo	S. Bonacasa
Assistente Amministrativo	L. Calvarese

**SCHEDA REGISTRAZIONE MODIFICHE**

DATA	REVISIONE Rev. n°	DESCRIZIONE
Marzo 2012	1	Approvazione del regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami - Deliberazione n. 159
Gennaio 2015	2	Modifica al regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami - Deliberazione n. 24
Novembre 2019	3	Regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami/encomi
2024	-	Inserimento di nuova codifica di appartenenza del documento "Ufficio Relazioni con il Pubblico" secondo POAS 2022-2024. Le versioni precedenti (REG04.727.DAM01.53201) erano codificate sotto UOC Marketing Comunicazione e Servizi Amm.vi Territoriali/Ospedalieri e Libera Professione

**DATA DI PUBBLICAZIONE**

13 GEN. 2025



**INDICE**

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. DEFINIZIONI E ACRONIMI</b> .....	<b>4</b>
<b>4. RESPONSABILITA'</b> .....	<b>5</b>
<b>5. DESCRIZIONE ATTIVITA'</b> .....	<b>5</b>
5.1 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E ISTRUTTORIA DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI .....	5
5.2 CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO .....	7
5.3 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEGLI ENCOMI .....	7
5.4 SEDI URP .....	7
5.5 FLUSSI INFORMATIVI .....	7
5.6 DISPOSIZIONI FINALI .....	7
<b>6. DIAGRAMMA DI FLUSSO</b> .....	<b>8</b>
<b>7. INDICATORI DI CONTROLLO</b> .....	<b>9</b>
<b>8. NORME DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>9</b>
<b>9. ALLEGATI</b> .....	<b>9</b>



## 1. SCOPO

Il presente Regolamento ha lo scopo di disciplinare la procedura di acquisizione, trattazione e gestione delle segnalazioni presentate e/o trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Pavia.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento si applica a tutte le segnalazioni/reclami/encomi aventi ad oggetto persone, atti e/o fatti relativi alle attività svolte da ASST, trasmessi all'URP, sia dall'esterno che dall'interno dell'Azienda.

## 3. DEFINIZIONI e ACRONIMI

nel testo del presente Regolamento sono utilizzati i seguenti acronimi:

- ASST: Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Pavia
- ATS: Agenzia di Tutela della Salute
- URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- SC: Struttura Complessa
- DMP: Direzione Medica di Presidio
- PEC: Posta elettronica certificata
- DPR: Decreto Presidente della Repubblica
- DGR: Deliberazione di Giunta Regionale
- DSMD: Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze
- DAPSS: Direzione Assistenziale e delle Professioni Sanitarie e Sociali





#### 4. RESPONSABILITA'

Il presente articolo ha lo scopo di individuare azioni e responsabilità di coloro che sono tenuti a dare applicazione al Regolamento.

ATTIVITÀ \ RESPONSABILITÀ	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	DIRETTORE/ RESP. DIPART.TO/SS/ SC/ SERVIZIO	DIR. SC AFFARI GENERALI	RISK MANAGER
Ricezione di Esposto/Encomio e successiva trasmissione all'ufficio Protocollo previa valutazione di conformità al Regolamento.	R			
Protocollazione esposto e/o encomio	C		R	C
Valutazione delle segnalazioni di reclami relative a casi specifici ed invio a équipe mediatori	R			C
Valutazione fondatezza della richiesta di risarcimento/rimborso, se di tipo economico, ed attivazione di specifico percorso	C		R	C
Se Esposto: avvio istruttoria richiesta di chiarimenti dei fatti rappresentati nell'esposto ai Responsabili delle SC/SS/Servizi dell'Azienda e per conoscenza a chiunque sia coinvolto (Risk Manager, Direzioni di Presidio, Distretti)	R	C	C	C
Se Encomio: trasmissione ai soggetti interessati	R			
Propone azioni migliorative precisandone la motivazione o, in mancanza di esse, giustificandone la mancata presenza	C	R		
Elaborazione risposta ed invio all'URP, da parte dei soggetti coinvolti, entro i termini previsti (5 gg lavorativi)	C	R		
Verifica di congruità tra risposta fornita e segnalazione ricevuta	R	C		
Trasmissione del riscontro protocollato al segnalante entro il termine dei 30 gg dalla ricezione	R			
Inoltro delle conclusioni ai Responsabili delle SC/SS/Servizi dell'Azienda e per conoscenza a chiunque sia coinvolto (Risk Manager, Direzioni di Presidio, Distretti)	R	C		C
Trasmissione dei Flussi informativi a Direzione strategica, Risk Manager, Responsabile per la prevenzione della corruzione	R	C	C	C


R= Responsabile    C= Coinvolto    I= Informato

#### 5. DESCRIZIONE ATTIVITA'

##### 5.1 Modalità di presentazione e istruttoria delle segnalazioni/reclami

Gli utenti, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni/reclami mediante:

1. compilazione di apposito modulo per segnalazioni/reclami/encomi distribuito presso l'URP o scaricabile direttamente dal sito aziendale, indirizzato (posta ordinaria o raccomandata) a Ufficio Relazioni con il Pubblico – ASST Pavia - Corso Milano n. 19 – 27029 Vigevano (PV), o consegnato nelle diverse sedi aziendali dell'URP, completo di copia del documento di identità del segnalante. Nel caso di presentazione diretta all'URP, l'operatore dell'URP

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Pavia</p>	<p><b>REGOLAMENTO AZIENDALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI</b></p> <p><b>REG01.727.SDG01.53101</b></p>	<p><b>Ed 0 Rev 04 2024</b></p>
--	--	--

provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione.

2. Nota trasmessa all'URP via posta elettronica, al seguente indirizzo: [urp@asst-pavia.it](mailto:urp@asst-pavia.it) o PEC (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: [urp@pec.asst-pavia.it](mailto:urp@pec.asst-pavia.it), corredata da modulo di segnalazione, compilato e sottoscritto e del documento d'identità, necessario a verificare l'identità dell'istante. Qualora pervengano, tramite posta elettronica o pec, e-mail non recanti i documenti sopra indicati (modulo segnalazione compilato e sottoscritto unitamente al documento d'identità) il segnalante viene invitato a regolarizzare la segnalazione entro 15 giorni; in assenza della documentazione richiesta entro il termine suindicato, la stessa verrà considerata irricevibile.
3. Nota trasmessa al protocollo aziendale, al seguente indirizzo: [protocollo@pec.asst-pavia.it](mailto:protocollo@pec.asst-pavia.it), con le modalità di cui al punto precedente.
4. Colloquio presso l'URP e formalizzazione contestuale per iscritto della segnalazione, corredata di copia del documento d'identità. L'operatore dell'URP provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione.

Le segnalazioni devono essere presentate dai soggetti direttamente interessati dai fatti oggetto di segnalazione o da soggetti terzi indicati dalla legge.

La presentazione di reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni non pregiudica la possibilità di tutela giurisdizionale nelle forme previste dalla legislazione vigente.

Le segnalazioni formulate con le modalità di cui sopra, verranno tempestivamente inviate all'Ufficio Protocollo dell'ASST per la registrazione nel sistema di protocollo informatico con relativa assegnazione all'URP e, per conoscenza, al Risk Manager ed alle articolazioni aziendali interessate (DMP, SC, DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE), così come individuate dall'URP, **entro 3 giorni lavorativi**.

L'URP provvederà all'espletamento dell'attività istruttoria, attraverso richieste di chiarimenti ai Direttori/Responsabili delle SS/SC, dei Servizi o degli Uffici dell'Azienda, alle Direzioni Distretti, al Direttore del Dipartimento di Cure Primarie che provvederà ad inoltrare il reclamo agli interessati (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Medici di Continuità Assistenziale), in ordine ai fatti segnalati, ricevendone relazioni e pareri **entro 5 giorni lavorativi** dall'invio della richiesta.



Contestualmente è richiesta l'indicazione di eventuali azioni di miglioramento in relazione ai fatti segnalati; l'assenza di tali indicazioni deve essere motivata.

Le richieste di risarcimento danni/indennizzi conseguenti ad errori di cui l'Ente debba rispondere ai sensi delle vigenti normative sono inoltrate alla SC Affari Generali e Legali ai fini di apertura del sinistro e attivazione della procedura aziendale per la gestione sinistri.

Nei casi sopra rappresentati, l'URP conclude il procedimento mediante comunicazione scritta, con la quale fornisce opportuna informazione in merito all'unità operativa competente a valutare la richiesta risarcitoria.

Le richieste di risarcimento danni/indennizzi e, più in generale, le segnalazioni che, pur non contenendo una richiesta risarcitoria, hanno ad oggetto eventi che potrebbero potenzialmente dar luogo a richieste risarcitorie ovvero che hanno anche ad oggetto eventi avversi, eventi sentinella, near miss, sono altresì tempestivamente comunicate al Risk Manager aziendale per gli adempimenti di competenza.

L'URP potrà inoltre ricevere richieste di accesso documentale, civico, generalizzato. In tali casi, l'URP consegna al cittadino la prevista modulistica aziendale e fornisce ogni dovuta informazione





al fine di facilitare ed orientare il cittadino nella presentazione dell'istanza.

## 5.2 Conclusione del procedimento

L'URP predispone, a chiusura dell'istruttoria, il riscontro all'esponente, nei limiti di tempo previsti, tramite lettera inviata a mezzo posta ordinaria o casella di posta elettronica o PEC.

Eventuali situazioni di una certa gravità e rilevanza concernenti aspetti tecnico-professionali o assistenziali o relazionali possono essere trasmesse dal Risk Manager, che riceve in copia conoscenza tutte le segnalazioni, all'équipe dei Mediatori presenti in Azienda, che valuteranno se il reclamo loro sottoposto sia o meno idoneo ad essere preso in carico ed avviare, in caso affermativo, il percorso di mediazione tra le parti, alla conclusione del quale viene data comunicazione all'URP.

Considerata la non alternatività delle procedure sopra descritte, nel caso in cui la segnalazione venga presa in carico dall'équipe dei Mediatori, l'istruttoria viene comunque attivata e conclusa dall'URP, che entro i 30 giorni previsti dalla normativa, fornirà la risposta al segnalante.

Quando la procedura non richieda l'intervento dei mediatori, il Responsabile dell'URP deve trasmettere la risposta nel minor tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria laddove ricorra la necessità motivata di ulteriori accertamenti: nel qual caso, la risposta conclusiva dovrà essere fornita non oltre i successivi 30 giorni.

Della sospensione del termine per la conclusione del procedimento, è data notizia all'autore del reclamo.

## 5.3 Modalità di presentazione degli encomi

Gli utenti o un familiare, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare encomi con le stesse modalità previste per la presentazione delle segnalazioni, così come dettagliate al paragrafo 5.1 (Modalità di presentazione e istruttoria delle segnalazioni/reclami).

## 5.4 Sedi URP

Considerata la configurazione aziendale su scala provinciale e la volontà di favorire l'accesso dei cittadini a tale ufficio, sono operative le seguenti sedi dell'URP:

- Vigevano - presso la Struttura Ospedaliera in Corso Milano, 19;
- Voghera - presso la Struttura Ospedaliera in Via Voltorno, 14
- Stradella - presso la Struttura Ospedaliera in Via Achilli;
- Pavia - presso la Sede di ATS di Viale Indipendenza, 3.

## 5.5 Flussi Informativi

L'URP provvede alla trasmissione dei seguenti flussi informativi:

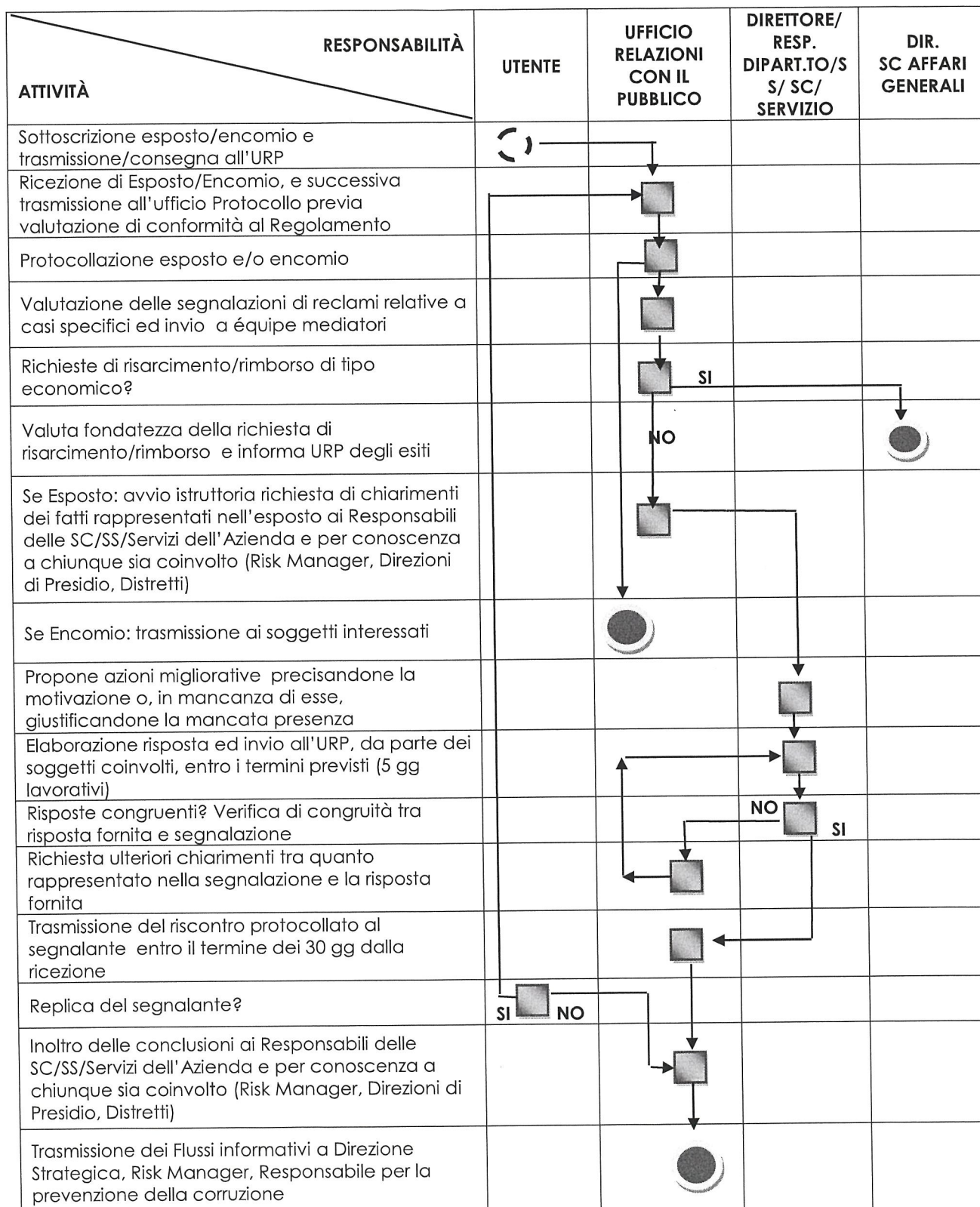
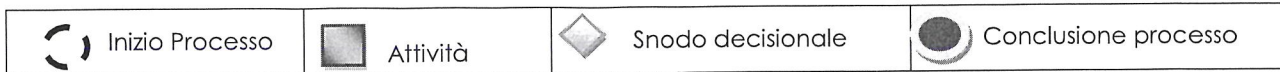
- report mensili e trimestrali delle segnalazioni alla Direzione Amministrativa;
- report annuale delle segnalazioni alla Direzione Strategica, al Risk Manager ed al Responsabile per la prevenzione della corruzione entro la fine del mese di gennaio dell'anno successivo;

## 5.6 Disposizioni Finali

Per quanto non disciplinato nel presente regolamento si fa rinvio alla normativa nazionale e regionale vigente concernenti il funzionamento degli URP.



**6. DIAGRAMMA DI FLUSSO**







## 7. INDICATORI DI CONTROLLO

Tempo medio che intercorre tra la presentazione della segnalazione e la risposta fornita < 30 giorni

Responsabilità della rilevazione: responsabile URP

Frequenza della rilevazione: semestrale

INDICATORE	RESPONSABILITÀ	VALORE ATTESO	FREQUENZA
Tempo medio tra la presentazione della segnalazione e la risposta fornita	URP	< 30 giorni	semestrale

## 8. NORME DI RIFERIMENTO

Il presente Regolamento è adottato in conformità ed in attuazione delle normative nazionali, regionali ed interne all'ASST di Pavia ed in particolare a:

- legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.;
- norme contenute nelle Linee Guida Regionali, approvate con DGR 23.12.2009 – n. 8/10884;
- norme contenute nella circolare regionale n. 29 del 21.02.2011
- D.G.R. n. XI/6278 del 11 aprile 2022 - Allegato A - "Linee guida regionali per l'adozione dei piani di organizzazione aziendale strategici (POAS) delle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), delle Fondazioni Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) di diritto pubblico della Regione Lombardia e dell'Agenzia Regionale Emergenza e Urgenza (AREU)" - (a seguito di parere della commissione consiliare).
- Legge Regionale n. 33/2009 del 30 dicembre 2009 e s.m.i. "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità";
- GDPR – General Data Protection Regulation (in Italia Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati – Regolamento Europeo 2016/679);
- legge 7 giugno 2000 n. 150;
- DPR 21 settembre 2001 n. 422 (Regolamento di attuazione l. 150/2000)

## 9. ALLEGATI

Non previsti.