



Schede Processo

Documento: **AZ 0 SP G 09**

Data emissione: 31/05/2002

Edizione: 1

Revisione: 2

Data revisione: 10/9/2008

Pag. : 1 di 8

Oggetto: AZ 0 SP G 09 Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi


Redatta da RdF

Verificata da RDQ

Approvato da DGE

COPIA N° _____

| N. REV. | PAGG. | PRINCIPALI MODIFICHE | DATA |
|---------|-------|--|------------------|
| 1 | Tutte | Identificazione del documento | 1 settembre 2004 |
| 2 | Tutte | Mappatura del processo con metodica ICOM | 10/9/2008 |
| 3 | | | |
| 4 | | | |

|  | SCHEDA PROCESSO | | | |
|--|--|---|-----------|---------------|
| | MACRO PROCESSO | PROCESSO | Codice | AZ 0 SP G 09 |
| | Processi di misurazione, analisi e miglioramento | Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi | Revisione | 2 |
| | | | Data rev | 10/9/2008 |
| | | | Pagina | Pagina 2 di 8 |

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 106 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 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 106 Teramo, utilizzando l'apposita "Scheda Segnalazione Reclami" (AZ0A01SPG09) 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" (AZ0A03SPG09).

|  | SCHEDA PROCESSO | | | |
|--|--|---|-----------|---------------|
| | MACRO PROCESSO | PROCESSO | Codice | AZ 0 SP G 09 |
| | Processi di misurazione, analisi e miglioramento | Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi | Revisione | 2 |
| | | | Data rev | 10/9/2008 |
| | | | Pagina | Pagina 3 di 8 |

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 allegata la "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 9001:2000, il processo si colloca nell'ambito del requisito 7.2.3 "Comunicazione con il Cliente" in quanto stabilisce le modalità attuate dalla ASL 106 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.



SCHEDA PROCESSO

MACRO PROCESSO

PROCESSO

Processi di misurazione, analisi e miglioramento

Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi

Codice

AZ 0 SP G 09

Revisione

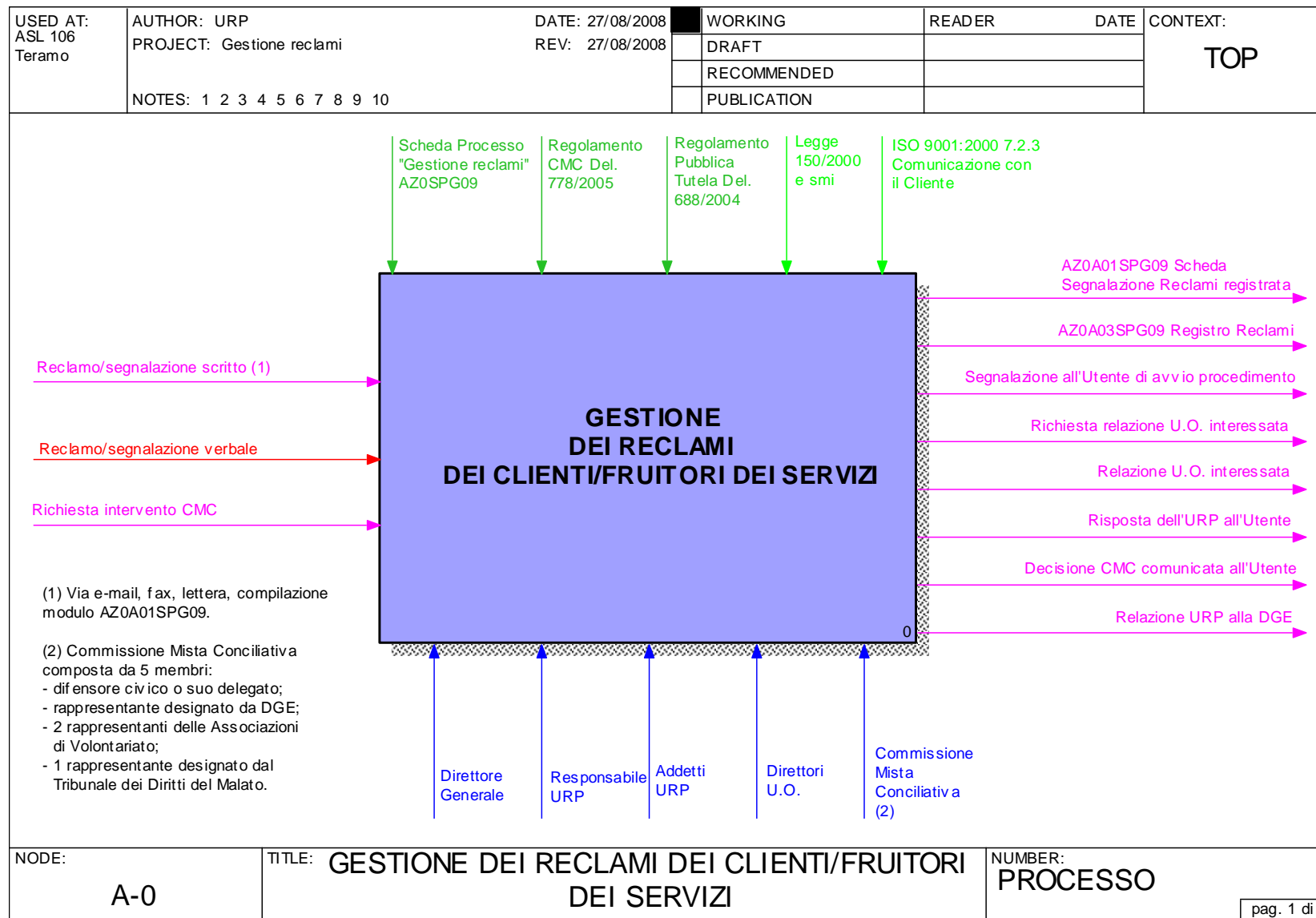
2

Data rev

10/9/2008

Pagina

Pagina 4 di 8



SCHEDA PROCESSO

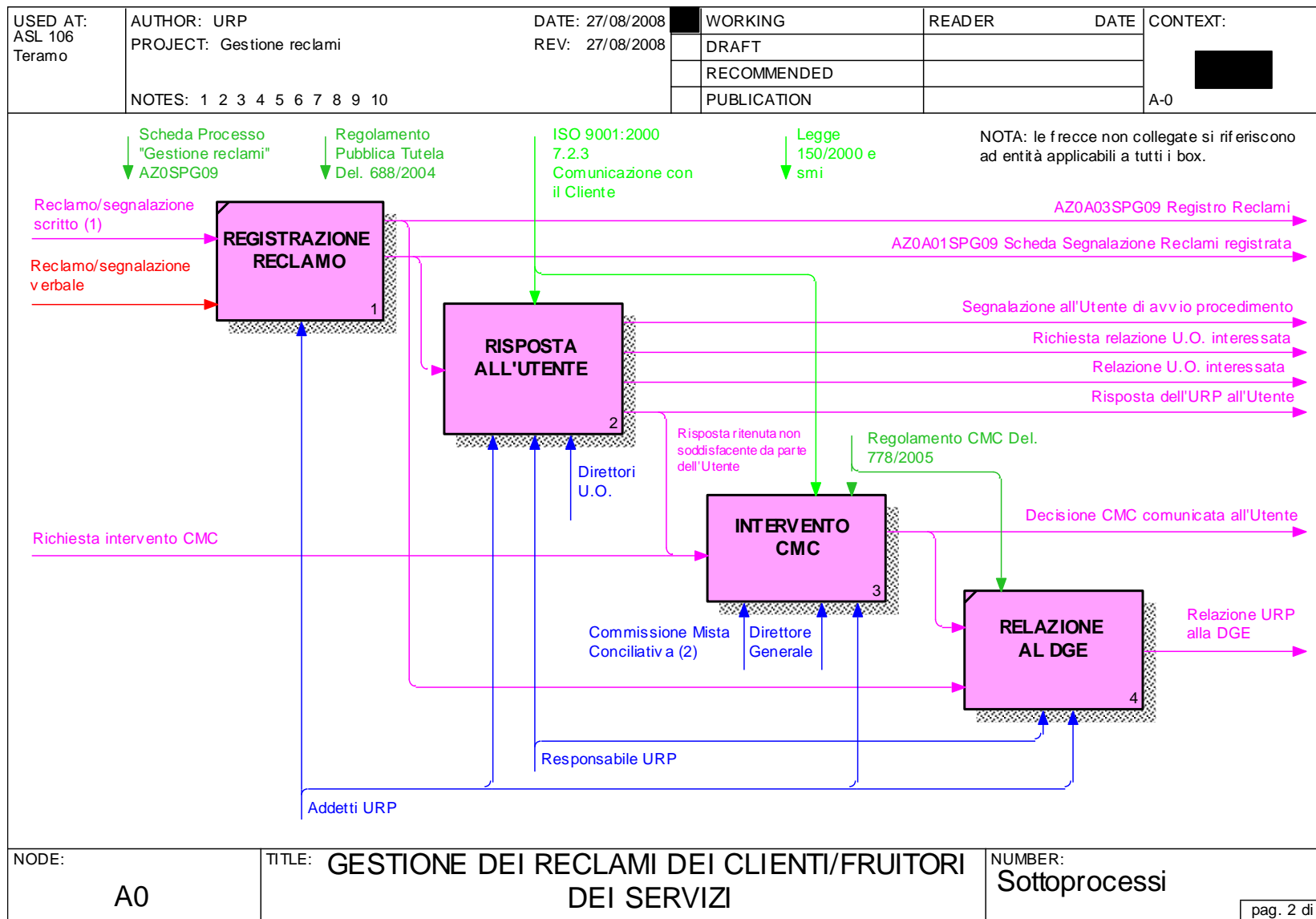
MACRO PROCESSO

Processi di misurazione, analisi e miglioramento

PROCESSO

Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi

| | |
|-----------|---------------|
| Codice | AZ 0 SP G 09 |
| Revisione | 2 |
| Data rev | 10/9/2008 |
| Pagina | Pagina 5 di 8 |



NODE:

A0

TITLE: **GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI/FRUITORI DEI SERVIZI**

NUMBER: **Sottoprocessi**

pag. 2 di 4



SCHEDA PROCESSO

MACRO PROCESSO

Processi di misurazione, analisi e miglioramento

PROCESSO

Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi

Codice

AZ 0 SP G 09

Revisione

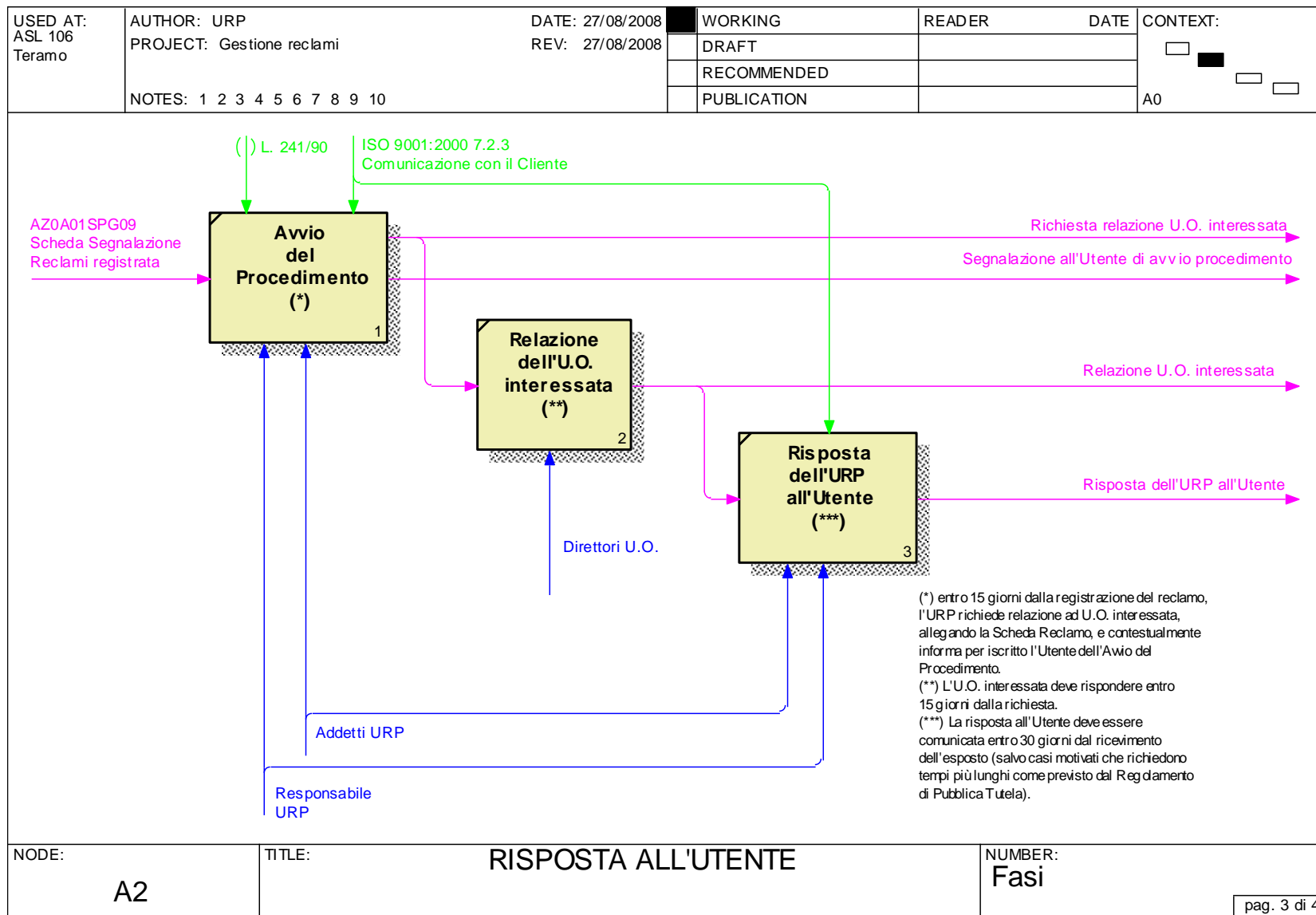
2

Data rev

10/9/2008

Pagina

Pagina 6 di 8



SCHEDA PROCESSO

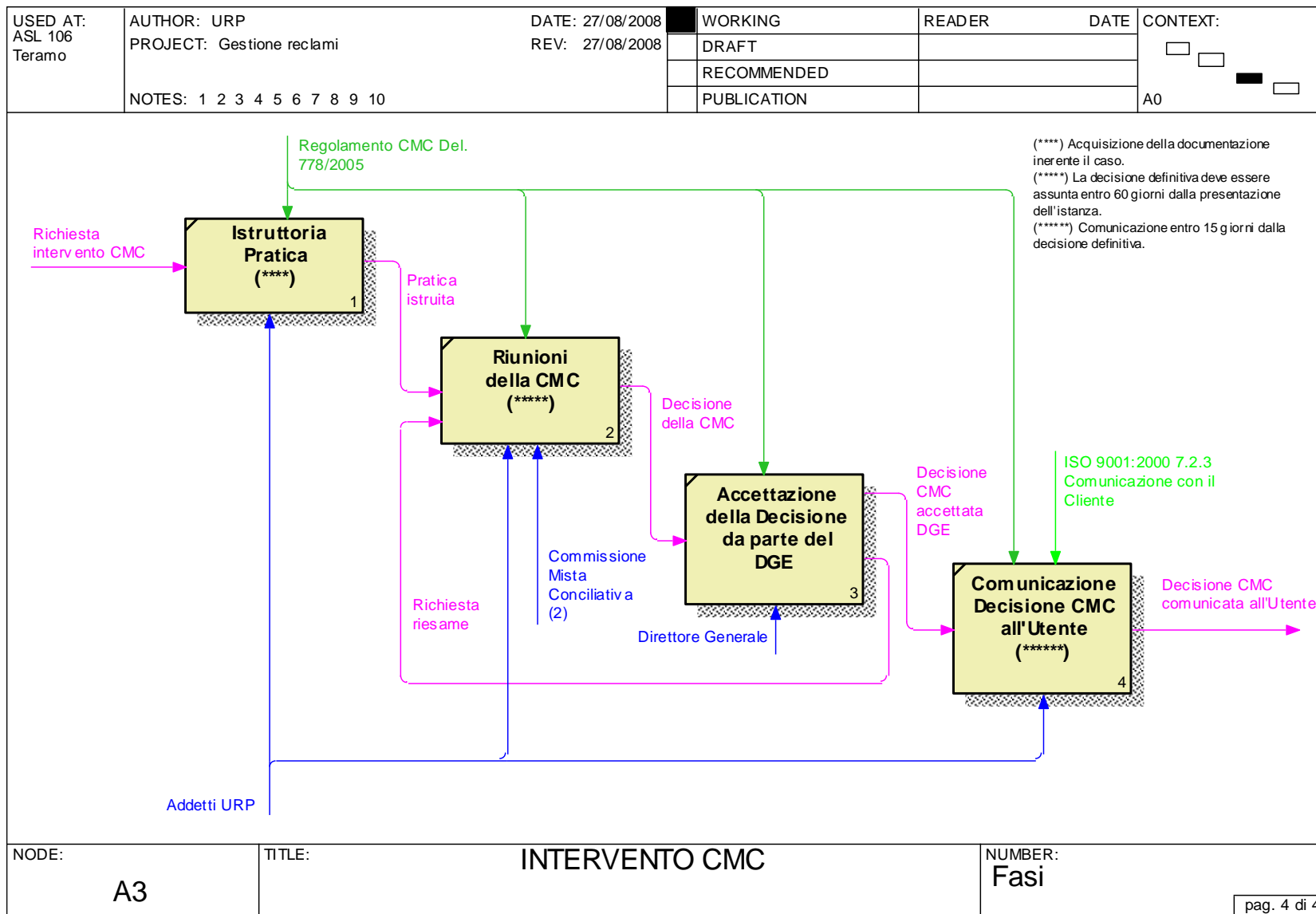
MACRO PROCESSO

Processi di misurazione, analisi e miglioramento

PROCESSO

Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi

| | |
|-----------|---------------|
| Codice | AZ 0 SP G 09 |
| Revisione | 2 |
| Data rev | 10/9/2008 |
| Pagina | Pagina 7 di 8 |





SCHEDA PROCESSO

MACRO PROCESSO

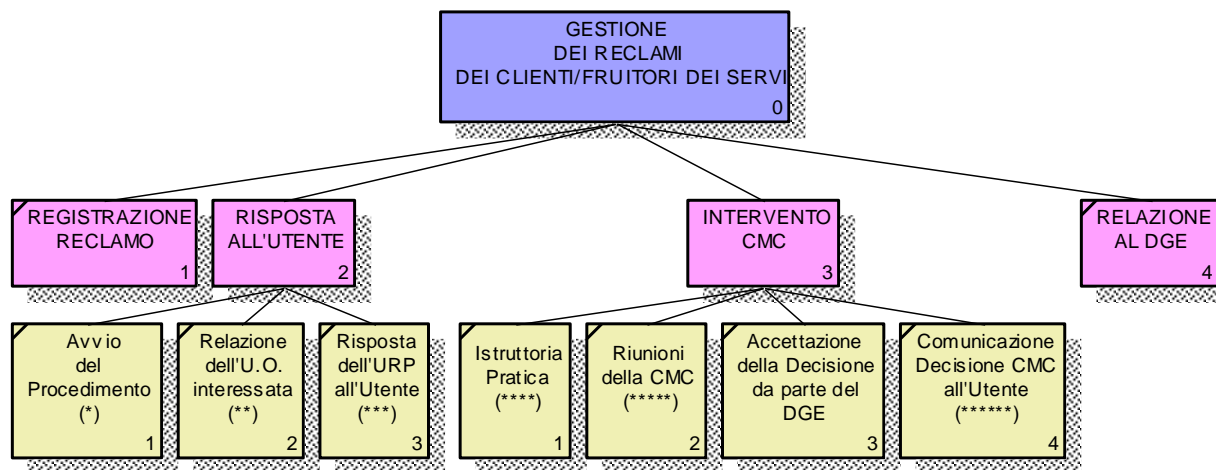
Processi di misurazione, analisi e miglioramento

PROCESSO

Gestione dei reclami dei clienti/fruitori dei servizi

| | |
|-----------|---------------|
| Codice | AZ 0 SP G 09 |
| Revisione | 2 |
| Data rev | 10/9/2008 |
| Pagina | Pagina 8 di 8 |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|------------------|-------------|--------|------|---------------------------------------|
| USED AT: ASL 106 Teramo | AUTHOR: URP PROJECT: Gestione reclami NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | DATE: 27/08/2008 | WORKING | READER | DATE | CONTEXT: TOP A-0 |
| | | REV: 27/08/2008 | DRAFT | | | |
| | | | RECOMMENDED | | | |
| | | | PUBLICATION | | | |



(*) entro 15 giorni dalla registrazione del reclamo, l'URP richiede relazione ad U.O. interessata, allegando la Scheda Reclamo, e contestualmente informa 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).

(****) Acquisizione della documentazione inerente il caso.

(*****) La decisione definitiva deve essere assunta entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

(*****) Comunicazione entro 15 giorni dalla decisione definitiva.

| | | | |
|------------------------|--|---------------------------------------|-----|
| NODE: A0 | TITLE: GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI | NUMBER: Albero dei Nodi | A/A |
|------------------------|--|---------------------------------------|-----|