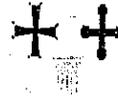




Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie

**AZIENDA SANITARIA
PROVINCIALE REGGIO CALABRIA**



REGIONE CALABRIA

**Deliberazione del Commissario Straordinario
nominato con Decreto n. 44 dell'11.03.2021 del Commissario ad Acta per l'attuazione del
Piano di Rientro dal disavanzo del Servizio Sanitario della Regione Calabria**

REGISTRO GENERALE

N. 1049 del - 9 NOV. 2021

STRUTTURA PROPONENTE: Area Staff D.G.
PROPOSTA N.

**OGGETTO: Approvazione "Regolamento di Pubblica Tutela" dell'Azienda Sanitaria Provinciale di
Reggio Calabria.**

Il costo scaturente dalla presente proposta viene
imputato nel bilancio _____ come segue:

CONTO _____ €. _____
CONTO _____ €. _____
CONTO _____ €. _____
CONTO _____ €. _____

Note _____

Il Funzionario Bilancio Programmazione

Il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione
del presente atto, attestano la completezza e la
regolarità a norma di legge dei dati, dei documenti e
delle procedure seguite

Il Responsabile del Procedimento

Dirigente Amministrativo
Dott. Domenico Scordino

Data 09/11/2021

Parere del Direttore Amministrativo – Dott.ssa Daniela Costantino

Favorevole Non Favorevole

(con motivazioni allegate al presente atto)

Firma Data DSC 09.11.2021

Parere del Direttore Sanitario – Dott. Domenico Minniti

Favorevole Non Favorevole

(con motivazioni allegate al presente atto)

Firma Data Domenico Minniti 09.11.2021

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Premesso che con delibera n. 248 del 12/03/2021 questa Azienda ha preso atto del D.C.A. n. 44 dell'11/03/2021, con il quale il Commissario ad Acta per l'attuazione del Piano di Rientro dal disavanzo del Servizio Sanitario della Regione Calabria ha proceduto alla nomina del Commissario Straordinario dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, nella persona del dott. Gianluigi Scaffidi, con decorrenza 12/03/2021;

VISTO l'art.14 del D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., il quale disciplina, tra l'altro, la partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;

RICHIAMATO l'art.2 della Legge Regionale 19 marzo 2004 rubricato "*partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini*" che dà attuazione alla suddetta normativa statale, prevedendo in particolare:

- la partecipazione attiva dei cittadini e delle loro organizzazioni, ed in particolare degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti;
- a formazione e l'aggiornamento del personale destinato ai rapporti con il pubblico sui temi inerenti la tutela dei diritti dei cittadini;
- l'obbligo per le Aziende del *Servizio Sanitario Regionale* di approvazione ed aggiornamento della carta dei servizi quale mezzo di comunicazione ai cittadini delle proprie scelte organizzative finalizzate alla soddisfazione dei bisogni degli utenti;

VISTA la legge n. 241/1990 e s.m.i.: "*Nuove norme in materia di diritto amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "*Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*";

RICHIAMATO il precedente provvedimento deliberativo dell'ex USSL n.11 n. 807 del 14/09/1995 con il quale è stato approvato il *Regolamento di Pubblica Tutela*, allegato al presente provvedimento;

VISTO il DCA n.57 del 29/03/2017 di approvazione dell'Atto Aziendale dell'Asp di Reggio Calabria adottato con deliberazione n.133 del 3 marzo 2017;

VISTO il succitato Atto Aziendale ed in particolare il punto 2.1 "*Partecipazione dei cittadini e relazione con la società civile*" che prevede, tra l'altro, che **il sistema di gestione dei reclami si svolge attraverso procedure predefinite**, sulla base di apposito *regolamento di pubblica tutela*;

ATTESO che Il sistema di gestione delle segnalazioni, inclusi i reclami, è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'Azienda, anche al fine di identificare il corretto percorso del reclamo/segnalazione e disporre eventuali correttivi idonei ad eliminare le cause del disagio percepito o del disservizio segnalato;

RITENUTO necessario ed opportuno -in attuazione alla suddetta previsione- procedere all'approvazione del nuovo "*Regolamento di pubblica tutela*" dell'Azienda Sanitaria Provinciale

di Reggio Calabria, allegato al presente provvedimento quale parte integrante ed essenziale dello stesso;

Visto parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario,

DELIBERA

per i motivi suesposti in narrativa che qui si intendono riportate e trascritte

- 1) **Di approvare** il "*Regolamento di Pubblica Tutela*" allegato al presente provvedimento quale parte integrante ed essenziale dello stesso;
- 2) **Di Stabilire che** il regolamento *de quo* entra in vigore il primo giorno del mese successivo a quello di esecutività della deliberazione di approvazione;
- 3) **Di Stabilire altresì** che dalla data di cui al sub 2) ogni altro provvedimento di data anteriore disciplinante la materia o in contrasto con essa, sarà da intendersi revocato ed inapplicabile;
- 4) **Di dare atto** che l'approvazione del presente regolamento non comporta impegno di spesa;
- 5) **Di notificare** copia del presente provvedimento ai Direttori di Dipartimento, di Presidio Ospedaliero, di Distretto, di Struttura Complessa tecnico-amministrativa, alle Strutture in Staff alla D.G., affinché ne diano massima diffusione ai propri dirigenti responsabili in forza presso le strutture/uffici/servizi ad essi gerarchicamente afferenti;
- 6) **Di trasmettere** copia del presente provvedimento al Collegio Sindacale e al RPCT aziendale;
- 7) **Di trasmettere** copia del presente provvedimento all'U.R.P. per la pubblicazione dello stesso sul sito istituzionale www.asp.rc.it nella relativa sezione di "Amministrazione Trasparente".

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Dr. Gianluigi Scaffidi



CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione e' trasmessa al Collegio Sindacale in data - 9 NOV. 2021

IL DIRETTORE AA. GG.

La presente deliberazione e' stata pubblicata il - 9 NOV. 2021

IL DIRETTORE AA. GG.

La presente deliberazione e' conforme all'originale per uso amministrativo

IL DIRETTORE AA. GG.

La presente deliberazione e' stata trasmessa all'Assessorato alla Sanità (*) in data _____

IL DIRETTORE AA. GG.

(*)Art. 13 L.R. N.11/2004. (Controlli sugli atti delle aziende) 1. Sono soggetti a controllo preventivo della Giunta regionale i seguenti atti delle aziende del servizio sanitario regionale: a) **bilancio economico-preventivo, bilancio di esercizio comprensivo del conto consultivo;** b) **atto aziendale e piani attuativi comprensivi delle dotazioni organiche e loro variazioni;** c) **regolamenti di organizzazione.** 2. Gli atti indicati nel comma precedente sono trasmessi, entro quindici giorni dall'adozione, al Dipartimento regionale della Sanità, che provvede all'istruttoria necessaria per l'esercizio del controllo. La Giunta regionale esercita il controllo sugli atti di cui al

ASP Reggio C. - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via
Carlo Rosselli, 7 89124 Reggio C. --- www.asprc.it
E-mail: urp@asprc.it - Tel. 0965-347847
PEC: urp.asprc@certificatamail.it -

DIREZIONE GENERALE - AREA DI STAFF A
SUPPORTO DELLA D.G.



**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
REGGIO CALABRIA**

Ufficio Relazioni con il Pubblico



REGIONE CALABRIA

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Adottato con deliberazione n. 1049 del 9 NOV. 2021

SOMMARIO

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Principi generali e finalità del regolamento	2
Art.2 - Definizioni	3
Art. 3-Attuazione della pubblica tutela	4
Art. 4- Soggetti titolari del diritto.....	5
Art. 5- Presentazione delle segnalazioni.....	5

CAPO II- PRIMO LIVELLO DI TUTELA – MODALITA’ OPERATIVE

Art.6 - Presentazione dei reclami.....	7
Art. 7- Termini di presentazione del reclamo.....	7
Art. 8- Istruttoria del reclamo.....	7
Art. 9 - Risposta all’utente/reclamante.....	9
Art.10 - Casi particolari – comunicazioni al Risk managment.....	11
Art.11 - Classificazione e monitoraggio dei reclamo.....	11

CAPO III- SECONDO LIVELLO DI TUTELA -RIESAME DEI RECLAMI

Art.12 - Oggetto di riesame.....	13
Art.13 - Commissione Mista Conciliativa.....	13
Art.14 – Costituzione, composizione, durata e funzionamento della <i>Commissione Mista Conciliativa</i>	14
Art.15 – Entrata in vigore.....	14

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Principi generali e finalità del regolamento

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria riconosce l'importanza della continua verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ai bisogni e alle attese dei propri cittadini utenti, opera in ottemperanza ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, diritto all'informazione, partecipazione, accesso, efficienza ed efficacia secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi Sanitari.

Il sistema di gestione delle segnalazioni, inclusi i reclami, è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'Azienda, anche al fine di identificare il corretto percorso del reclamo/segnalazione e disporre eventuali correttivi idonei ad eliminare le cause del disagio percepito o del disservizio segnalato.

Dal punto di vista dei cittadini, il sistema di gestione delle segnalazioni permette agli stessi di avere la possibilità di interagire con l'Azienda, poter esprimere il proprio parere, compiacimento o dissenso ovvero reclamare un diritto a causa dell'insoddisfazione della prestazione resa o meno.

Dal punto di vista dell'azienda, il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi: a) avere una modalità atta a rilevare e rispondere principalmente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente; b) attivare correttivi interni che consentano di contenere le situazioni di disservizio, contribuire ad orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi tramite l'analisi delle informazioni acquisite, evidenziare punti di eccellenza.

Il presente regolamento, in ottemperanza al D.P.C.M. 19/05/1995 ed a quanto previsto nel vigente Atto Aziendale, individua le procedure da osservare per la presentazione, l'accoglimento e la definizione delle segnalazioni e dei reclami in qualunque forma essi siano presentati all'azienda dai cittadini utenti, dai loro parenti, affini, delegati, procuratori, avvocati o dagli organismi di volontariato o di tutela dei diritti dei cittadini, contro atti e/o comportamenti che, a loro parere, negano o limitano la dignità del cittadino e la fruibilità dei servizi sanitari e socio-sanitari erogati dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria oppure a situazioni di disservizio rilevate dagli stessi.

Il presente atto regolamentare non si applica a segnalazioni ed esposti che concernono ipotesi di richieste risarcitorie o che possono precludere a richieste risarcitorie che comportano valutazioni di natura tecnico professionale relativa ad interventi sanitari.

Art.2 - Definizioni

Ai fini e per gli effetti di cui al presente regolamento, si intende per :

a)<<Segnalazione>>: ciascun tipo di comunicazione presentata all'Azienda da parte dei soggetti di cui all'art.4, c.d. "*segnalante*" che ha come oggetto un accadimento positivo o negativo espresso attraverso rilievi su comportamenti, aspetti organizzativi o lamenti di disservizi, proposte di miglioramento, reclami o espressione di elogio e/o apprezzamento. In relazione al contenuto delle segnalazioni, l'U.R.P. assegna una tipologia tra reclamo, rilievo, elogio, suggerimento e attiva il percorso previsto per ogni tipologia;

b)<<Rilievo>>: espressione di critiche presentate anche in modo informale, di persona o telefonicamente, la cui risposta da parte dell'U.R.P. è prevalentemente verbale, immediata o estremamente veloce, con indubbi vantaggi non solo per l'organizzazione ma soprattutto per il cittadino. Il rilievo non attiva la tipica procedura del reclamo.

c)<<Reclamo>>: lamentela formale avanzata all'Azienda per iscritto, quando un soggetto ritenga di aver subito dalla stessa un disservizio da parte dell'Azienda che abbia limitato o negato la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o socio-sanitaria o la qualità dei servizi erogati previsti da norme o regolamenti che li disciplinano (Es. Atto Aziendale; Carta dei servizi adottata dall'Asp prevista dal DPCM 19 maggio 1995; direttive del Presidente del Consiglio del 27.1.1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, ecc),. Rientra in questa classificazione, anche il mancato rispetto di norme comportamentali del personale dipendente e/o convenzionato con l'azienda.

d)<<Elogio>>: Espressione di peculiare soddisfazione presentata dal cittadino/utente (sotto qualsiasi forma o modalità) nei confronti del personale dell'Azienda che sia distinto per la particolare professionalità e disponibilità rivolta alla soddisfazione dei suoi bisogni di assistenza o per la precipua diligenza dimostrata nell'erogazione della prestazione richiesta.

e)<<Disservizio>>: mancanza di efficacia-efficienza di una prestazione rispetto alle caratteristiche prestabilite dalle norme o dai regolamenti nell'erogazione di un servizio pubblico. Il Disservizio può essere espresso attraverso un reclamo, rilievo, segnalazione;

f) <<Suggerimento>>: segnalazione del cittadino/utente che ha la finalità di dare propri suggerimenti/correttivi all'Azienda affinché fornisca un servizio sanitario più soddisfacente sotto l'aspetto quali-quantitativo ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza;

g) <<Delega>>: Azione con cui si autorizza qualcuno a compiere un atto in propria vece. Nel caso di segnalazioni afferenti situazioni riferite a persone, deve essere acquisita la delega della persona protagonista dell'evento oggetto di reclamo o apprezzamento, non del presentatore.

h) <<Segnalante/Presentatore>>: chi presenta la segnalazione. Se presenta per sé un reclamo, coincide con il reclamante. Il presentatore può presentare la segnalazione per uno dei soggetti aventi diritto alla tutela;

i) <<Reclamante>>: protagonista dell'evento oggetto di reclamo;

l) <<Azienda>>: l'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, ivi comprese le proprie strutture sul territorio nell'ambito di competenza;

m) <<U.R.P.>>: l'ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda e le sue eventuali articolazioni territoriali e/o ospedaliere. E' l'ufficio posto in Staff alla Direzione Generale orientato ad assicurare una informazione semplice, tempestiva corretta su tutto il territorio dell'Azienda e costituisce anche uno strumento di ascolto dei cittadini, attraverso le segnalazioni. L'U.R.P. fa parte del sistema qualità dell'Azienda e contribuisce ad acquisire la percezione della qualità delle prestazioni erogate, individuando idonei ed adeguati strumenti per l'ascolto dell'utenza e la comunicazione con i cittadini e le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

n) <<Cittadino/Utente>>: colui che usufruisce delle prestazioni sanitarie, assistenziali o nella fruizione dei servizi erogati dall'Azienda.

Art. 3-Attuazione della pubblica tutela

L'attuazione della funzione relativa alla tutela degli utenti/cittadini, che ha per oggetto un accadimento negativo espresso attraverso lamentele su comportamenti del personale dipendente e/o convenzionato, violazione carta dei servizi, aspetti organizzativi o disservizi sulla fruibilità delle prestazioni, proposte di miglioramento, ecc.. Essa, viene assicurata all'utente attraverso i seguenti strumenti di tutela di primo e di secondo livello:

- 1) Tutela di primo livello: U.R.P.** Esso, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne assicura l'istruzione e la trasmissione alla Direzione dell'Azienda per la decisione nel merito.

- 2) **Tutela di secondo Livello: Commissione Mista Conciliativa.** Ad essa compete, tra l'altro, l'esame e lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e di tutela, delle problematiche sollevate dal reclamo.

Art. 4- Soggetti titolari del diritto

Sono soggetti titolari del diritto a presentare osservazioni, opposizioni, denunce, reclami o elogi, gli utenti ed i loro familiari, i tutori, i procuratori, i genitori, i parenti o affini nonché gli Organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini impegnati nella tutela del diritto alla salute, accreditati a livello regionale, aziendale e distrettuale, che rilevano situazioni di disservizio e atti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy e delle disposizioni regionali ivi previste.

Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato, è necessario allegare contestualmente formale delega dell'interessato il modulo "**Modello allegato (B)**" o altro conforme ai sensi di legge.

Art. 5- Presentazione delle segnalazioni

Le segnalazioni di cui al presente regolamento sono acquisite direttamente dall'U.R.P., che funge da interfaccia in ingresso delle stesse e di formalizzazione in uscita delle risposte.

Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'U.R.P. riceva una <<segnalazione>> da parte del cittadino/utente meglio, individuato all'art.4, è tenuta ad inoltrarla immediatamente all'Ufficio Affari Generali per la protocollazione e l'inoltro all'U.R.P..

I soggetti titolari del diritto individuati all'art. 4, possono presentare le segnalazioni, utilizzando una delle seguenti modalità:

- a) Compilazione del "form" predisposto per le segnalazioni via web dal sito dell'Azienda all'indirizzo www.asp.rc.it sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico, allegando copia di un documento d'identità ed eventuale delega;
- b) Segnalazione scritta per posta elettronica semplice all'indirizzo urp@asprc.it o tramite P.E.C. all'indirizzo urp.asprc@certificatamail.it, preferibilmente utilizzando il modulo "**Modello allegato (A)**", sottoscritto con firma autografa o digitale;

- c) Compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo (**Modello allegato A**), indirizzato all'U.R.P., reperibile sul sito dell'Azienda all'indirizzo www.asp.rc.it sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico, allegando copia di un documento d'identità e successiva consegna a mano presso l'Ufficio Protocollo Generale dell'Azienda - Via S. Anna Il Tronco n.18P – cap 89128 o inviato per raccomandata A/R;
- d) Segnalazione telefonica o colloquio con il personale dell'U.R.P..

Indipendentemente dalla modalità prescelta per presentare le segnalazioni, è comunque necessario dichiarare le proprie generalità e le modalità preferite per ricevere eventuali comunicazioni dell'Azienda, autorizzandone il trattamento dei propri dati per dette finalità ai sensi D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento UE 679/2016, **pena l'impossibilità di rispondere ad eventuali istanze.**

In particolare, ai fini della presentazione del reclamo, il conferimento dei dati personali è obbligatorio e la loro mancata autorizzazione al trattamento non consente di effettuare la presa in carico e l'istruttoria della richiesta.

In relazione al contenuto delle segnalazioni, l'U.R.P. assegna ad esse una classificazione tra le seguenti:

- a) reclamo;
- b) rilievo;
- c) elogio;
- d) suggerimento.

Le segnalazioni pervenute all'U.R.P., in relazione alla loro classificazione, potranno essere oggetto di successive analisi sulla qualità o miglioramento dei servizi offerti dall'Azienda o per finalità statistiche.

Per le segnalazioni di disservizio pervenute per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di tutela, l'U.R.P. attiva *la Commissione Mista Conciliativa.*

CAPO II- PRIMO LIVELLO DI TUTELA – MODALITA' OPERATIVE

Art.6 Presentazione dei reclami

Il Reclamo puo' essere presentato dall'interessato, secondo le modalità previste nel precedente art.5, direttamente o tramite un presentatore munito di delega o analogo atto e di copia di un valido documento d'identità.

Il sistema di gestione dei reclami si svolge attraverso procedure predefinite, sulla base di quanto disciplinato nel presente regolamento di pubblica tutela.

Al Reclamo verrà data risposta nei termini e nei modi previsti dal presente regolamento.

Non è altresì ammessa la presentazione di reclami per telefono.

Art. 7- Termini di presentazione del reclamo

Il reclamo, deve essere presentato all'U.R.P. **entro 15(quindici) giorni** dal momento in cui il soggetto interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento, situazione, omissione, ecc., lesivo dei suoi diritti avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, contro cui intende osservare od opporsi, così come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs 502/92 e s.m.i. .

La presentazione delle osservazioni ed opposizioni, denunce o reclami, non impedisce, nè preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art.14 del Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i. .

Art. 8- Istruttoria del reclamo

L'U.R.P. provvede a:

- la registrazione, classificazione, esame e tenuta dei reclami;
- la cura dell'istruttoria, acquisendo dai Responsabili delle Strutture interessate al reclamo, tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o pareri);
- fornire, se richiesto, parere al Direttore Generale per la necessaria definizione del reclamo;

- a predisporre la relativa comunicazione di riscontro da sottoporre alla firma del D.G. o ad altro dirigente/direttore da questi delegato.

Ove necessario, l'analisi del reclamo potrà essere eventualmente effettuato in accordo con la Direzione Sanitaria o Amministrativa Aziendale o con la Direzione di Presidio Ospedaliero, Distretto o Dipartimento competente per materia.

Dall'esame del contenuto dei reclami, derivano due diversi processi organizzativi da attuare:

- **Processo A)** Nel caso di reclami semplici, i quali danno luogo a una agevole definizione o una facile, univoca ed immediata soluzione della problematica esposta, l'U.R.P. provvede direttamente a dare una tempestiva risposta al soggetto interessato per iscritto o a mezzo colloquio telefonico.
- **Processo B)** Nel caso invece di problematiche più complesse, nonché quelle non ricomprese nel processo A), l'U.R.P. attiva l'istruttoria del reclamo entro **3(tre) giorni** dalla data di ricezione della segnalazione, dandone contestualmente comunicazione al reclamante dell'avvio del procedimento istruttorio.

In questa seconda ipotesi, l'istruttoria del reclamo segue i seguenti step:

- 1) Il reclamo viene direttamente gestito dal personale dell'U.R.P. impiegato in attività di back office individuato n.q. di *Responsabile del Procedimento* per l'istruttoria del reclamo (in seguito indicato **RdP**).
- 2) Il **RdP** prende in carico il reclamo, controlla la conformità dello stesso alle disposizioni del presente regolamento, apre l'istruttoria e individua il Responsabile/Struttura/Servizio coinvolta/o presso il/la quale si sarebbe verificato l'eventuale <<disservizio>> lamentato dal cittadino/utente;
- 3) Il **RdP** invia, al sopraccitato soggetto, copia del reclamo ricevuto (completo di eventuale documentazione allegata), unitamente ad una nota con richiesta di voler fornire all'U.R.P. entro **gg.7(sette)** dalla ricezione della medesima, una relazione utile alla formulazione della risposta da comunicare all'utente/reclamante.

Il **RdP**, nella citata richiesta, avrà altresì cura di evidenziare al destinatario ivi individuato che, il medesimo sarà, in ogni caso, tenuto a pronunciarsi relazionando su:

- I. **fondatezza del reclamo;**
- II. **probabili cause dell'evento;**

III. eventuali azioni di miglioramento intraprese per risolvere il problema evidenziato;

Nel caso la struttura/servizio fosse temporaneamente priva di un dirigente responsabile o f.f., il reclamo sarà trasmesso al dirigente/direttore sovraordinato rispetto ad essa/o.

- 4) Copia del reclamo è altresì trasmesso, per conoscenza, al Direttore di Dipartimento o Presidio o Distretto o Struttura Complessa ove afferisce la struttura coinvolta oggetto del ricorso. Lo stesso, dopo aver preso visione della segnalazione, vigila affinché il Responsabile della Struttura/Servizio coinvolto, provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri ai collaboratori a conoscenza dei fatti ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione.
- 5) L'U.R.P., ove ritenuto opportuno, potrà attivare eventualmente (fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente sulla base del reclamo ricevuto), procedure di chiarimento diverse da quelle sopra evidenziate, promuovendo incontri informali fra utente e i responsabili delle strutture interessate e con gli operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti e fornire risposte più soddisfacenti e celeri.
- 6) L'U.R.P. monitora altresì i tempi di risposta da parte delle strutture coinvolte e, ove non riscontrate, in tutto o in parte, invia ulteriori solleciti per l'inadempienza assegnando un termine per il riscontro di ulteriori **gg. 7 (sette)**;
- 7) In caso di perdurante inerzia o ritardi da parte da parte del Dirigente Responsabile della struttura individuata presso la quale si sarebbe verificato l'eventuale <<disservizio>>, il Direttore sovraordinato avoca l'istruttoria del ricorso e provvede a fornire all'U.R.P., prima della scadenza del termine previsto (30 gg. dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'U.R.P.), la prevista relazione nei termini indicati al punto 2) del presente articolo.

I soggetti coinvolti nella gestione del reclamo (Es. Direttori di Dipartimento, di Distretto sanitario, di Presidio Ospedaliero, Responsabili di struttura, Operatori interessati, ecc.) sono tenuti a fornire all'U.R.P., ogni proficua collaborazione per la definizione dello stesso.

Art. 9 - Risposta all'utente/reclamante

L'U.R.P., acquisiti ed esaminati tutti gli elementi utili per la definizione del reclamo, predispone la lettera di risposta all'utente/reclamante da sottoporre alla firma del Direttore Generale dell'Azienda o del dirigente/direttore all'uopo delegato dal D.G. .

La risposta all'utente/reclamante, dovrà essere ordinariamente trasmessa **entro 30(trenta) giorni** dalla ricezione del reclamo, salvo comunicazione allo stesso di dilatazione dei tempi.

Al termine della lettera di riscontro, la sopraindicata comunicazione dovrà riportare, anche il testo seguente:

"il presente riscontro, non impedisce, nè preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art.14 del Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i."

In tutti quei casi in cui i reclami non rientrino nelle fattispecie trattate dall'U.R.P. per come disciplinate dal presente regolamento ma ricadano nella competenza di altre articolazioni organizzative dell'Azienda, quale es. Affari Generali e assicurativi, l'U.R.P. provvederà a comunicare al cittadino/utente il passaggio all'Unità Operativa responsabile del procedimento a cui fare riferimento.

Qualora l'istruttoria non possa essere completata nei predetti tempi, il Direttore/Dirigente responsabile della struttura oggetto del reclamo, deve fornire all'U.R.P. una risposta almeno interlocutoria, motivando le ragioni del ritardo, tra cui:

- a) motivate necessità di ulteriori accertamenti da esperire;
- b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture coinvolte in relazione all'oggetto di reclamo.

La risposta interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva entro i successivi 30 giorni.

In tale ipotesi, l'U.R.P. comunica al reclamante le ragioni del ritardo, fornendo l'eventuale risposta interlocutoria pervenuta, in attesa di quella definitiva.

La sopraccitata comunicazione al reclamante, interrompe i tempi di risposta previsti dalla vigente normativa per ulteriori **gg. 30(trenta)**.

Trascorsi i termini di cui sopra senza che si sia potuto dare compiuto riscontro al reclamo, la competenza ad esaminare gli atti passa alla *Commissione Mista Conciliativa*, con competenza a decidere sui fatti segnalati. L'U.R.P., in tal caso, ne dà informazione al reclamante nonchè al Direttore Generale per le opportune valutazioni.

Art.10 - Casi particolari - comunicazioni al Risk management

Fermo restando quanto previsto all'art.1 ultimo capoverso, nel caso in cui dal reclamo presentato e dalla relazione prodotta si possa evincere l'esistenza di un danno anche potenziale all'utente, in particolare per i reclami inerenti le competenze tecnico-professionali, lo stesso sarà trasmesso, a cura del *RdP*, al Dirigente Responsabile del rischio clinico e, per conoscenza, al Direttore Sanitario Aziendale, ai fini dell'analisi del processo critico, alla valutazione della possibilità che l'evento dannoso possa verificarsi nuovamente ed all'azione da intraprendere per apportare i necessari interventi correttivi.

Art.11 - Classificazione e monitoraggio dei reclami

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'attività fondamentale per l'Azienda in quanto consente di porre in essere azioni finalizzate a migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati ed al tempo stesso monitorare più in generale la qualità dei servizi e creare un feedback i suoi utenti.

In via sperimentale, per il primo anno di applicazione del presente regolamento, l'U.R.P., classifica e registra, preferibilmente in formato elettronico, le segnalazioni pervenute codificandole con una lettera(a,b,c,d) e con un numero (da 1 a 5), secondo il "format" tabellare che segue:

DATA	SEGNALANTE	TIPOLOGIA:	CODICE AREA DI DISSERVIZIO/ELOGIO /SUGGERIMENTO	STRUTTURA/ SERVIZIO COINVOLTO	TEMPI DI RISPOSTA RISPETTA TI
-----	-----	----- a) reclamo; b) rilievo; c) elogio; d) suggerimento	----- 1) Informazioni; 2) Aspetti strutturali; 3) Aspetti relazionali e umanizzazione; 4) Aspetti burocratici; 5) Altro.	-----	----- Si/No

Legenda tabella:

- 1) **Informazioni:** inadeguatezza delle informazioni fornite dagli operatori per l'accesso ai servizi, mancanza o errata segnaletica dei percorsi l'accesso ai servizi o reparti, risposte telefoniche mancate o insufficienti;
- 2) **Aspetti strutturali:** difficoltà di accesso alle strutture/servizi (barriere architettoniche, scale, ascensori), servizi igienici, illuminazione, rispetto della riservatezza, inadeguatezza locali, pulizia ed igiene;

- 3) **Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure:** informazione corretta e puntuale a pazienti e caregiver e familiari, cortesia e gentilezza degli operatori sanitari e non, attenzione ai bisogni di assistenza, correttezza e precisione nell'erogazione della prestazione;
- 4) **Aspetti burocratici/amministrativi:** problematiche prenotazioni/cup; modalità di pagamento ticket o prestazioni, richiesta rimborsi (ticket o prestazioni non eseguite), mancato riscontro di istanze amministrative, tempi di attesa lunghi, orari di apertura/chiusura;
- 5) **Altro:** tutto ciò che non può essere classificato nei precedenti punti.

Al termine del primo anno del rilevamento, l'U.R.P. redige un report finale sulla tipologia, numero e natura delle segnalazioni ricevute, nella quale dovranno essere evidenziati gli aspetti di maggiore interesse che emergono dall'insieme delle segnalazioni, con particolare riguardo all'indicazione delle tipologie più ricorrenti.

Nella relazione possono essere anche proposte soluzioni organizzative funzionali al fine di migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni rese all'utenza.

La relazione è trasmessa alla Direzione Generale e alle altre articolazioni aziendali interessate.

La stessa è pubblicata sul sito aziendale nell'ambito della relativa sezione in "amministrazione trasparente".

CAPO III- SECONDO LIVELLO DI TUTELA -RIESAME DEI RECLAMI

Art.12 - Oggetto di riesame

Nell'ipotesi in cui il soggetto titolare del diritto, si dichiara insoddisfatto della risposta ricevuta può chiedere all'U.R.P., **entro 15 gg.** dalla ricezione della risposta, che il suo caso sia sottoposto, in seconda istanza, alla valutazione della *Commissione Mista Conciliativa*, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

In tale ipotesi, l'U.R.P., entro i successivi **15(quindici) gg.** dalla ricezione della richiesta, deferisce la questione alla *Commissione Mista Conciliativa*.

Analogamente, anche per le segnalazioni di disservizio pervenute per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di tutela, l'U.R.P. attiva la citata *Commissione*.

La *Commissione Mista Conciliativa* ha altresì competenza ad esaminare i reclami trasmessi dall'U.R.P. per decorrenza dei termini, così come previsto all'art. 9.

Art.13 - Commissione Mista Conciliativa

La *Commissione Mista Conciliativa* ha una funzione di organismo di tutela di secondo livello, prevista dal comma 7 dell'art.14 del Decreto Legislativo 502/92 e s.m.i., al fine di favorire la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela all'interno dell'azienda sanitaria con lo specifico obiettivo di tutelare l'utente, in ottemperanza ai principi di trasparenza e partecipazione.

La *Commissione* ha una composizione paritetica. I membri che la compongono sono designati dalle Associazioni e Organizzazioni di Volontariato e di Tutela del cittadino, dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria e dalla Regione Calabria. Essa è presieduta da un soggetto "*super partes*" esterno all'Azienda (es. Difensore Civico regionale o suo delegato/designato, o altra figura avente natura arbitrale).

La decisione della *Commissione Mista Conciliativa* è comunicata entro **15 (quindici) gg.** dalla sua adozione:

- al Direttore Generale, che ne prende atto, anche ai fini di eventuali successivi adempimenti o provvedimenti.
- all'U.R.P. che provvede ad informare l'utente e completa così il percorso di gestione del reclamo.

Conformemente a quanto riportato all'art.1) ultimo capoverso, parimenti, non rientra nelle competenze della *Commissione*, l'esame di valutazioni di natura tecnico professionale relativa a interventi sanitari e connessi richieste di risarcimento danni.

Art.14 – Costituzione, composizione, durata e funzionamento della Commissione Mista Conciliativa.

La *Commissione Mista Conciliativa* è istituita con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda che determina altresì il numero dei membri e la durata.

Il funzionamento della *Commissione Mista Conciliativa*, potrà eventualmente essere disciplinato da uno specifico regolamento da approvare con deliberazione del Direttore Generale.

Art.15 – Disposizioni finali e entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il primo giorno del mese successivo alla data della sua adozione. Lo stesso, periodicamente (almeno una volta l'anno), verrà sottoposto a verifiche ed eventuali revisioni al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza e/o per effetto di nuove norme o disposizioni organizzative interne.

Dalla stessa data, ogni altro provvedimento di data anteriore disciplinante la materia o in contrasto con essa, sarà da intendersi revocato ed inapplicabile.

Allegati:

- 1) Modello (A) – Modulo per le segnalazioni di reclamo, rilievo, suggerimento, elogio;**
- 2) Modello (B) – Modulo di delega per inoltro segnalazione**

Regolamento di Pubblica Tutela - MODELLO (A)



**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
REGGIO CALABRIA**

**U.R.P.
Ufficio Relazioni con il Pubblico**



REGIONE CALABRIA

Gentile Utente,

Siamo molto interessati ad ascoltare le Sue Segnalazioni qualunque esse siano (reclami, rilievi, segnalazioni, elogi).

Il sistema di gestione delle segnalazioni dell'ASP di Reggio Calabria, inclusi i reclami, è una modalità di comunicazione e partecipazione attiva con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico al fine del miglioramento costante della qualità dei servizi, della fiducia e della tutela dei diritti degli utenti.

Pertanto, La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci alla compilazione di questa scheda.

MODULO PER LE SEGNALAZIONI:

RECLAMO - RILIEVO - ELOGIO - SUGGERIMENTO

INDIRIZZATO ALL'U.R.P. DELL'AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI REGGIO CALABRIA

Barrare una delle seguenti voci:

RECLAMO

RILIEVO

SUGGERIMENTO

ELOGIO

Reclamo: comunicazione formale avanzata all'Azienda per iscritto, quando un soggetto ritenga di aver subito dalla stessa un disservizio da parte dell'Azienda che abbia limitato o negato la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o la qualità dei servizi erogati previsti da norme o regolamenti che li disciplinano (Es. Atto Aziendale; Carta dei servizi adottata dall'Asp prevista dal DPCM 19 maggio 1995; direttive del Presidente del Consiglio del 27.1.1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, ecc), o dal mancato rispetto di norme comportamentali del personale dipendente e/o convenzionato con l'azienda. Il sistema di gestione dei reclami si svolge attraverso procedure predefinite, sulla base di quanto disciplinato nel presente regolamento di pubblica tutela.

Rilievo: espressione di critiche presentate anche in modo informale, di persona o telefonicamente, la cui risposta da parte dell'U.R.P. è prevalentemente verbale, immediata o estremamente veloce, con indubbi vantaggi non solo per l'organizzazione ma soprattutto per il cittadino. Il rilievo non attiva la tipica procedura del reclamo.

Suggerimento: segnalazione del cittadino/utente che ha la finalità di dare propri suggerimenti all'Azienda affinché fornisca un servizio sanitario più soddisfacente ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza.

Elogio: Espressione/segnalazione di soddisfazione presentata del cittadino/utente, sotto qualsiasi forma o modalità, all'Azienda intesa anche nelle proprie articolazioni strutturali (macro strutture) oppure attraverso la pubblicazione di una propria testimonianza di apprezzamento su una testata giornalistica cartacea od online.

Desidero ricevere una risposta secondo una o più delle seguenti modalità:

- E-MAIL o PEC TELEFONO NESSUNA RISPOSTA
 LETTERA raccomandata con spese a mio carico

Segnalante:

Cognome _____ Nome _____ nato a _____
_____ il _____ Residente a _____
in Via _____ Cap _____ Tel _____
E-mail: _____ PEC _____

Per chi segnala

- SE SESSO ALTRA PERSONA* in qualità di:
- | | Genitore
 - | | Coniuge
 - | | Figlio/a
 - | | Tutore
 - | | Altro

*in tal caso è necessario fornire di seguito le generalità del soggetto interessato ed allegare specifica delega o dichiarazione ai sensi di legge :

Cognome _____ Nome _____ nato a _____
_____ il _____ Residente a _____
in Via _____ Cap _____ Tel _____
E-mail: _____ PEC _____

Eventuale grado di parentela o altro _____

Possesso di delega SI NO

Luogo dell'accadimento segnalato _____ Data _____ ore _____

Struttura/Ufficio/ Servizio/ Reparto coinvolta/o _____

Personale interessato :

- medico infermiere amministrativo altri profili professionali

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

(specificare ogni utile informazione per la ricostruzione dei fatti segnalati: cosa, quando e dove è successo)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CONCLUSIONI:

- richiesta

.....
.....
.....
.....

- suggerimento

.....
.....
.....
.....

- elogio

.....
.....
.....
.....

- mero rilievo

ELENCO DOCUMENTI ALLEGATI:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____;

CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Io sottoscritto/a :

Cognome _____ Nome _____ nato a
_____ il _____ Residente a _____
in Via _____ Cap _____

alla luce di quanto letto nell'informativa ricevuta per il trattamento dei dati personali, allegata al presente modello quale parte integrante e sostanziale

esprimo il consenso

NON esprimo il consenso

al trattamento dei miei dati personali ed alla comunicazione degli stessi ai soggetti interessati per le finalità indicate nell'informativa .

DATA _____ FIRMA _____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
Codice in materia di protezione dei dati personali - d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i)

In attuazione della normativa di cui sopra La informiamo che a seguito della ricezione del presente modello indirizzato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP di Reggio Calabria, i Suoi dati verranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dell'ASP o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, per le parti del procedimento di loro competenza. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, in qualità di titolare del trattamento (con sede legale in Via S.Anna Il Troco 18P - 89128 Reggio Calabria; PEC: affarigenerali.asprc@certificatamail.it; Centralino: +39 0965-347111, tratterà dati personali conferiti, con modalità informatiche e/o telematiche e/o cartacee, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.), per l'esecuzione dei propri compiti istituzionali di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di Pubblica Tutela e trattazione delle segnalazioni pervenute all'U.R.P. aziendale nonché per la loro gestione amministrativa, di archiviazione, di ricerca storica e di analisi ed elaborazioni per scopi statistici e verifica qualità dei servizi erogati.

Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di rispondere alle sue richieste o di prendere in carico il reclamo inoltrato per l'avvio dell'istruttoria e definizione dello stesso..

I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame del reclamo/segnalazioni saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Gli interessati hanno il diritto di ottenere dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). In tal caso, l'istanza dovrà essere presentata al Responsabile della protezione dei dati dell' Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria con sede Via S.Anna Il Troco 18P - 89128 Reggio Calabria; PEC: affarigenerali.asprc@certificatamail.it.

Ove ritenga che il trattamento dei dati personali a Lei riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento, ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento 2016/679).

Parte riservata all'Ufficio Relazione con il pubblico

Segnalazione Ricevuta il :

A mezzo _____

Preso in carico da _____

In data _____

Firma dell'operatore _____

Regolamento di Pubblica Tutela - MODELLO (B)



**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
REGGIO CALABRIA**

**U.R.P.
Ufficio Relazioni con il Pubblico**



MODULO DI DELEGA PER INOLTRO SEGNALAZIONE

INDIRIZZATO ALL'U.R.P. DELL'AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI REGGIO CALABRIA

Il /La sottoscritto/a _____

Nato a _____ il _____ residente in _____

Via _____ cap _____

Tel. _____ documento di identità _____

n _____ (che si allega in fotocopia)

rilasciato da _____

DELEGA a:

presentare presentare e ricevere la risposta

Questo/a:

Reclamo

Segnalazione

in qualità di: Genitore
 Coniuge
 Figlio/a
 Tutore
 Altro

il /la Sig./ra. _____ nato a _____
il _____ residente in via _____
a _____ cap _____ Tel. _____
documento di identità _____ n. _____
rilasciato da _____ il _____

l'Associazione/ Organismo di Tutela _____
con sede in via _____ a _____
cap. _____ Tel _____
Rappresentata/o dal la Sig./ra. _____ nato/a a _____
_____ Residente in via _____
a _____ cap _____
documento di identità _____ n. _____
rilasciato da _____ il _____

**CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(DELEGANTE)**

Io sottoscritto/a :

Cognome _____ **Nome** _____ **nato a** _____
_____ **il** _____ **Residente a** _____
in Via _____ **Cap** _____

alla luce di quanto letto nell'informativa ricevuta per il trattamento dei dati personali, allegata al presente modello quale parte integrante e sostanziale

esprimo il consenso

NON esprimo il consenso

Direzione Generale -Area di Staff a supporto della D.G.

al trattamento dei miei dati personali ed alla comunicazione degli stessi ai soggetti interessati per le finalità indicate nell'informativa .

Luogo e data _____ Firma del delegante _____

Allegato:

-copia documento identità

**CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(DELEGATO)**

Io sottoscritto/a :

Cognome _____ **Nome** _____ **nato a**
_____ **il** _____ **Residente a** _____
in Via _____ **Cap** _____

alla luce di quanto letto nell'informativa ricevuta per il trattamento dei dati personali, allegata al presente modello quale parte integrante e sostanziale

esprimo il consenso

NON esprimo il consenso

al trattamento dei miei dati personali ed alla comunicazione degli stessi ai soggetti interessati per le finalità indicate nell'informativa .

Luogo e data _____ Firma del delegato _____

Allegato:

-copia documento identità

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
Codice in materia di protezione dei dati personali - d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i)

In attuazione della normativa di cui sopra La informiamo che a seguito della ricezione del presente modello indirizzato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP di Reggio Calabria, i Suoi dati verranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dell'ASP o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, per le parti del procedimento di loro competenza. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, in qualità di titolare del trattamento (con sede legale in Via S.Anna II Troco 18P - 89128 Reggio Calabria; PEC: affarigenerali.asprc@certificatamail.it; Centralino: +39 0965-347111), tratterà dati personali conferiti, con modalità informatiche e/o telematiche e/o cartacee, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., per l'esecuzione dei propri compiti istituzionali di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di Pubblica Tutela e trattazione delle segnalazioni pervenute all'U.R.P. aziendale nonché per la loro gestione amministrativa, di archiviazione, di ricerca storica e di analisi ed elaborazioni per scopi statistici e verifica qualità dei servizi erogati.

Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di rispondere alle sue richieste o di prendere in carico il reclamo inoltrato per l'avvio dell'istruttoria e definizione dello stesso.

I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame del reclamo/segnalazioni saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Gli interessati hanno il diritto di ottenere dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). In tal caso, l'istanza dovrà essere presentata al Responsabile della protezione dei dati dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria con sede Via S.Anna II Troco 18P - 89128 Reggio Calabria; PEC: affarigenerali.asprc@certificatamail.it.

Ove ritenga che il trattamento dei dati personali a Lei riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento, ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento 2016/679).