



**Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
"Saverio de Bellis"**

Ente Ospedaliero Specializzato in Gastroenterologia
via Turi n°27 - 70013 Castellana Grotte - Bari
C.F. – P.IVA: 00565330727
Ente di diritto pubblico D.M. del 31-3-1982



Dasa-Rägiſter
EN ISO 9001:2008
IQ-1208-14

U.R.P – (Ufficio Relazioni col Pubblico) – DIREZIONE SANITARIA
Tel. 080/4994689 email: urp@irccsdebellis.it

**PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI
CITTADINI-PAZIENTI ADOTTATA PRESSO L' UFFICIO RELAZIONI
COL PUBBLICO DELL'IRCCS "S. de BELLIS"**

Presso l'URP, sul sito web dell' Ente in
"modulistica utile" o presso il
CCM(Comitato Consultivo Misto Del.n.284
del 14 Luglio 2014 ossia le Associazioni di
Tutela) è possibile compilare e/o inviare
reclami, segnalazioni o elogi da parte dei
cittadini-pazienti all' Ente "S. de Bellis"
(art.14 Legge 502 del 30/12/92)



Le segnalazioni scritte anonime o non firmate
vengono classificate come rilievi



Le segnalazioni telefoniche pervenute all' URP
vengono registrate in "operazioni di
sportello" nonché in apposite schede predisposte
dove i reclami scritti o verbali vengono codificati
per tipologia al fine di consentire un'analisi dei
punti critici aziendali registrando altresì i casi in cui
il reclamo ha dato origine ad un intervento tale da
impedire il ripetersi dello stesso evento. Le
segnalazioni verbali non possono essere gestite
secondo la procedura del Regolamento di Pubblica
Tutela adottato anche se utili per la prevenzione o
il ripetersi dei disservizi. Ogni fine anno l'URP
fornisce alla Direzione un report finale dei reclami
pervenuti



Il reclamo scritto datato e firmato o
pervenuto all' URP via mail se effettuato
entro 3 mesi dall'evento, come previsto
dal Regolamento di Pubblica
Tutela(Del.74 del 14 Marzo 2014) e dalla
legge 241/90, viene inviato con lettera di
accompagnamento da parte dell' URP al
Direttore di Unità Operativa dove l'
evento si è verificato e per conoscenza al
Direttore Sanitario dell' Ente



Entro 30 giorni dalla data di ricezione
del reclamo il Direttore di Unità
Operativa di riferimento risponde al
cittadino con una relazione scritta che
l'URP invia al paziente con ricevuta di
ritorno dall' Ufficio Protocollo dell' Ente
o notifica di lettura se inviata dalla mail
dell' URP. **(PROCEDURA DI I LIVELLO)**



Qualora il cittadino-paziente non si ritenesse
soddisfatto della risposta ricevuta in seguito alla
segnalazione di I livello, l'URP predispone una
nuova istruttoria, dandone comunicazione al
cittadino per il riesame ed entro 30 giorni
trasmette una relazione alla Direzione Generale
dell' Ente **(PROCEDURA DI II LIVELLO)**



Successivamente la Direzione Generale dell'
IRCCS formula una nuova risposta che l' URP
invia al cittadino entro 30 giorni dal
completamento dell'istruttoria del caso.