



**Protocollo 22**

**Rev. 0 del 01/02/2024**

## **PROTOCOLLO RACCOLTA RECLAMI E SUPERAMENTO CRITICITÀ**

### **SCOPO DEL PROTOCOLLO**

Sanest mette al centro del suo operato il benessere del paziente. Punto fondamentale per una crescita del servizio e per una corretta relazione con gli utenti è quello di ascoltare tutte le eventuali criticità riportate per darne poi giusto seguito.

Con tale documento si intende quindi:

- Definire i profili di responsabilità per la raccolta e gestione dei reclami, segnalazioni, denunce con o senza richiesta di risarcimento danni
- Identificare il percorso che tali reclami/segnalazioni dovranno fare per arrivare ad eventuali azioni correttive

### **MODALITÀ ACCETTAZIONE DI RECLAMI e SEGNALAZIONI**

Al fine di garantire la tutela degli utenti rispetto ad eventuali disservizi, il personale dell'accettazione è a disposizione degli utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio per fornire informazioni circa le modalità di reclamo

I compiti del personale di front office sono:

- Offerta di informazioni, accoglienza e ascolto delle esigenze, provando a gestire direttamente eventuali problematiche di bassa criticità (per esempio copia di documentazione perduta dall'utente, calendarizzazioni di appuntamenti, etc.)
- Raccolta sistematica del reclamo dell'utente da poter sottoporre alla direzione seguendo le indicazioni sotto fornite.

Sanest S.R.L.  
Sede Legale Via Massena 95, Torino  
Sede Operativa Via Mazzini 18, Settimo Torinese  
3397947831 - 011389032  
segreteria@sanest.it  
www.sanest.it  
P. Iva 12703290010



**Protocollo 22**

**Rev. 0 del 01/02/2024**

I reclami possono essere presentati alla SANEST

- personalmente;
- per il tramite di un familiare delegato;
- per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati;
- per il tramite di altre persone delegate.

Sono possibili diverse modalità di presentazione:

**VERBALE**: tramite presentazione diretta da parte dell'utente che si presenta di persona negli orari di apertura al front office. Nel caso lo ritenesse necessario, il personale farà compilare apposito modulo.

**SCRITTA**: tramite compilazione dell'apposito modulo che viene fornito a chi ne facesse richiesta di persona o in forma scritta. Sono disponibili copie libere anche nelle due sedi aperte al pubblico;

**TRAMITE POSTA ELETTRONICA**: inviando il modulo compilato e firmato con i documenti identificativi richiesti in allegato tramite posta elettronica (ordinaria o certificata)

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante, in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante.

Le segnalazioni diffuse a mezzo stampa o social vengono accolte e analizzate, ma non si prevede necessariamente una risposta all'utente ed i reclami presentati in forma anonima vengono considerati solo se contengano un contributo utile per eventuali azioni di miglioramento.

Sanest S.R.L.  
Sede Legale Via Massena 95, Torino  
Sede Operativa Via Mazzini 18, Settimo Torinese  
3397947831 - 011389032  
segreteria@sanest.it  
www.sanest.it  
P. Iva 12703290010



**Protocollo 22**

**Rev. 0 del 01/02/2024**

## **MODALITÀ GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI E RISPOSTA**

Per ogni reclamo si valuta se sia un caso 'semplice' in cui si può immediatamente risolvere il disagio od il disagio o se sia un caso 'complesso' per il quale viene avviata un'analisi da parte della Direzione per accertare la sequenza degli eventi segnalati, individuare eventuali criticità e programmare le azioni conseguenti ai fini del miglioramento, della risoluzione del problema dell'utente (ove possibile) e della riduzione del rischio di riaccadimenti indesiderati.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa; tale messaggio può essere verbale o scritto in varie forme ha lo scopo di rendere evidente al reclamante che il procedimento è stato aperto e verrà quanto prima informato sul proseguo.

La direzione, nel caso di segnalazioni 'complesse', avvia un'analisi dettagliata andando a coinvolgere altri eventuali operatori che, a vario titolo, sono riconosciuti come parti interessate dall'evento.

Se fosse in caso, verrà fatta segnalazione anche all'Ente Assicuratore della SANEST.

Entro 30 giorni dall'avvenuto reclamo, la Direzione terminerà l'istruttoria del caso e determinerà quali azioni correttive debbano essere prese e quale risposta fornire all'utente che abbia fatto segnalazione.

Sanest S.R.L.  
Sede Legale Via Massena 95, Torino  
Sede Operativa Via Mazzini 18, Settimo Torinese  
3397947831 - 011389032  
segreteria@sanest.it  
www.sanest.it  
P. Iva 12703290010



**Protocollo 22**

**Rev. 0 del 01/02/2024**

**MODULO PRESENTAZIONE**

- SEGNALAZIONE
- SUGGERIMENTO
- RECLAMO
- ELOGIO

Il/la Sottoscritto/a Cognome \_\_\_\_\_  
Nome \_\_\_\_\_ Nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
Residente in Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

Segnala quanto accaduto

- a se stesso
- ad altra persona (**compilare parte sottostante**)

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_   
genitore  figlio  coniuge  Altro: \_\_\_\_\_ Nato  
il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Residente in Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE (precisare CHE COSA è accaduto;  
QUANDO è successo; DOVE e CHI era presente/coinvolto al momento)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sanest S.R.L.  
Sede Legale Via Massena 95, Torino  
Sede Operativa Via Mazzini 18, Settimo Torinese  
3397947831 - 011389032  
segreteria@sanest.it  
www.sanest.it  
P. Iva 12703290010



**Protocollo 22**

**Rev. 0 del 01/02/2024**

A seguito di quanto riportato

- SI RICHIEDE
- SI SUGGERISCE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma del segnalante \_\_\_\_\_

**DA COMPILARE IN CASO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA  
DALL'INTERESSATO**

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 'Codice in materia di protezione dei dati personali' le informazioni contenenti dati personali e sensibili possono essere fornite solo al diretto interessato. Per poterLe fornire una risposta è necessario che la persona interessata compili la parte sottostante del presente modulo, allegando copia di documento di identità valido.

**ATTO DI DELEGA**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

DELEGA Il/la sig./sig.ra \_\_\_\_\_ Nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

a presentare questa segnalazione

a rappresentarmi in tutto l'iter di questa segnalazione

**Si allega copia di documento d'identità in corso di validità mio e del mio delegato**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Sanest S.R.L.  
Sede Legale Via Massena 95, Torino  
Sede Operativa Via Mazzini 18, Settimo Torinese  
3397947831 - 011389032  
segreteria@sanest.it  
www.sanest.it  
P. Iva 12703290010