



Il riesame del reclamo: ruolo, mediazione e buone pratiche per la Commissione Mista Conciliativa



Mercoledì 30 settembre 2026 - Aula Incontri

Centro Marani, Via San Camillo De Lellis, 4 – 37126 Verona

Orario svolgimento evento formativo: 09:00 - 13:00

2.1 Crediti ECM - Aperto a tutte le figure professionali

Partecipazione gratuita aperta alla cittadinanza

Rivalutare il riesame del reclamo significa riconoscerlo come uno spazio di dialogo e corresponsabilità, in cui cittadini, professionisti e associazioni contribuiscono insieme alla qualità dei servizi. Non è solo un passaggio successivo alla risposta aziendale, ma un momento in cui il vissuto dell'utente può essere nuovamente ascoltato e compreso nella sua dimensione relazionale, comunicativa e organizzativa. In questo senso, il riesame diventa un'occasione concreta per trasformare la segnalazione in un processo di crescita condivisa, capace di orientare l'azione dell'Azienda verso una maggiore attenzione alla persona e ai suoi bisogni.

La Commissione Mista Conciliativa assume un ruolo strategico in questo percorso: non solo mediazione tra posizioni, ma rielaborazione partecipata delle segnalazioni, affinché diventino strumenti di apprendimento e di miglioramento continuo. Le competenze della Commissione Mista Conciliativa, centrate sugli aspetti relazionali, comunicativi, organizzativi e sui temi che incidono sulla dignità e sull'esperienza del cittadino, la rendono un luogo privilegiato per affrontare i conflitti in modo costruttivo. La gestione mediativa del conflitto, parte integrante della sua funzione, permette di ricomporre incomprensioni, facilitare il confronto e restituire senso e valore alla relazione tra utente e sistema sanitario.

L'evento nasce dalla collaborazione tra AOUI Verona, il Presidente della Commissione Mista Conciliativa AOUI, il Garante Regionale dei Diritti della Persona, l'URP, l'Università e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del malato, con l'obiettivo di promuovere una cultura dell'ascolto, della trasparenza e della partecipazione. Una cultura in cui il reclamo non è percepito come un ostacolo, ma come un contributo prezioso per migliorare i percorsi assistenziali, rafforzare la fiducia reciproca e rendere i servizi più capaci di rispondere alle esigenze reali delle persone.

PROGRAMMA

9.00 – 9.15

Saluti istituzionali

Dott. Paolo Petralia Direttore Generale AOUI Verona
Dott. Roberto Sembeni Direttore Amministrativo AOUI Verona
Dott.ssa Marianna Lorenzoni Direttore Sanitario AOUI Verona

9.15 – 9.45

Il ruolo del Garante dei Diritti della Persona nell'ambito della salute

Dott. Emanuele Bellonzi

9.45 – 10.00

URP e governance del reclamo: ascolto, trasparenza, risposta

Dott.ssa Giovanna Pirana

10.00 – 10.30

La Commissione Mista Conciliativa: funzioni, limiti e potenzialità

Dott. Manuele Bellonzi

10.30 – 11.00

Esperienze cliniche e civiche nella CMC

Dott. Claudio Micheletto, Direttore UOC Pneumologia AOUI
Dott. Vincenzo Di Francesco, Direttore UOC Geriatria A AOUI
Roberto Buttura, Presidente Centro per i Diritti del Malato e per il Diritto alla Salute
Daniel Lovato, Presidente AIL (Associazione Italiana Leucemie)

11.00 – 11.15 Pausa

11.15 – 11.45

L'ascolto e la mediazione nei conflitti

Prof. Agostino Portera - Università di Verona

11.45 – 12.30

Tavola rotonda: “Un dialogo a più voci”

Dott. Manuele Bellonzi Presidente CMC
Dott.ssa Giovanna Pirana Responsabile URP AOUI
Dott. Claudio Micheletto Direttore UOC Pneumologia AOUI
Dott. Vincenzo Di Francesco Direttore UOC Geriatria A AOUI
Roberto Buttura Presidente Centro per i Diritti del Malato e per il Diritto alla Salute
Daniel Lovato, Presidente AIL (Associazione Italiana Leucemie)

12.30 – 13.00 Questionario ECM e chiusura lavori

Responsabile scientifico: Dott.ssa Giovanna Pirana - Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico AOUI

Segreteria organizzativa: Sig.ra Laura Di Palma - Ufficio Relazioni con il Pubblico AOUI - email: urp@aovr.veneto.it

Iscrizione online: Portale iscrizione corsi AOUI - Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona