

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. _____ del _____

OGGETTO: Approvazione Regolamento di Pubblica Tutela dell'ASM di Matera

Struttura proponente: U.O.S.D. U.R.P. - COMUNICAZIONE - UFFICIO STAMPA - PRIVACY" PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA (RPCT)

A cura della Struttura proponente

Il Dirigente/il Responsabile della proposta e il Responsabile del Procedimento sotto riportati con la sottoscrizione della proposta di deliberazione attestano, a seguito dell'istruttoria effettuata, che:

- la proposta è motivata da: adozione regolamento di Pubblica Tutela ASM Matera.
- la spesa di Euro rientra nelle previsioni di budget della Struttura proponente e costituisce:
☐ COSTO DI COMPETENZA DELL'ESERCIZIO ☐ INCREMENTO PATRIMONIALE
da imputare al conto economico/patrimoniale del Bilancio corrente centro di costo/responsabilità.....;
- l'atto è redatto nel rispetto dei principi e delle disposizioni in materia di trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2013 e ss.mm.ii
- l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi della L. 20/1994 e della L. 241/1990 e s.m.i. e di ogni altra disposizione di legge e regolamentare in materia.

L'Istruttore:

Il Responsabile del procedimento:

Il Responsabile della Struttura proponente: Achille Spada

nr	Documenti allegati parte integrante del provvedimento (descrizione)	nr. Pagg.
1.	REGOLAMENTO DI TUTELA PUBBLICA ASM MATERA	
2.	FORMAT PRESENTAZIONE SEGNALAZIONE-RECLAMO-CONTESTAZIONE	

A cura della U.O.C. Direzione Economico- Finanziaria

Il Responsabile della U.O.C. Direzione Economico -Finanziaria e/o il Responsabile della verifica contabile sotto riportati con la sottoscrizione della proposta di deliberazione attestano:

- che gli oneri derivanti dal provvedimento NON comportano scostamenti dal Bilancio previsionale
- la corretta imputazione contabile della spesa

Il Responsabile della verifica contabile
firma

Il Direttore della U.O.C Direzione economico finanziaria
firma

PARERE del Direttore Amministrativo Dr. Marcello TRICARICO

NON FAVOREVOLE	FAVOREVOLE
----------------	------------

PARERE del Direttore Sanitario Dr. Giuseppe MAGNO

NON FAVOREVOLE	FAVOREVOLE
----------------	------------

(*) il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs 82/2005, s.m.i. e norme collegate

**IL RESPONSABILE DELLA U.O.S.D. U.R.P. - COMUNICAZIONE - UFFICIO STAMPA – PRIVACY
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA (RPCT)**

VISTI:

- il D.Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive integrazioni e modificazioni;
- la Legge Regionale n. 39/2001 s.m.i.;
- l'articolo 2 comma 1 della legge regionale n. 12 dell' 1.7.2008 concernente l'istituzione dall'1.1.2009 dell'Azienda Sanitaria Locale di Matera;
- l'art. 2 della legge regionale n. 2 del 12.1.2017, relativo al "Nuovo assetto delle Aziende del Servizio Sanitario regionale";
- il Decreto del Presidente della Giunta Regionale di Basilicata n. 238 del 17/11/2021, su conforme Deliberazione della Giunta Regionale n. 891 del 29/10/2021, di nomina della la Dott.ssa Sabrina Pulvirenti a Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria locale di Matera – ASM;
- il Contratto di prestazione d'opera intellettuale per lo svolgimento dell'incarico di Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria di Matera - ASM Rep. n. 891 del 29/10/2021, tra il Dott. Vito Bardi, in qualità di Presidente pro tempore della Giunta Regionale e la Dott.ssa Sabrina Pulvirenti;
- la Deliberazione n. 735 del 18.11.2021, concernente la presa d'atto dell'insediamento della Dott.ssa Sabrina Pulvirenti in qualità di Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale di Matera;
- la Deliberazione n. 736 del 18.11.2021, di conferimento dell'incarico di Direttore Sanitario dell'Azienda Sanitaria Locale di Matera al Dott. Giuseppe Magno;
- la Deliberazione n. 737, di rettifica delle Deliberazioni nn. 735 e 736 del 18.11.2021;
- la Deliberazione n. 79 del 16/02/2023, di conferimento dell'incarico di Direttore Amministrativo al dott. Marcello Tricarico;

PREMESSO che:

- Il Decreto Legislativo n. 502/1992 e successive modifiche ed integrazioni, all'art. 14, comma 1, declama la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini e, al fine di garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio sanitario, introduce l'utilizzo degli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché dell'andamento delle attività di prevenzione delle malattie
- Il Decreto Legislativo n. 502/1992 e successive modifiche ed integrazioni, all'art. 14, comma 4, stabilisce che le Aziende individuino modalità di raccolta ed analisi dei segnali di disservizio, in collaborazione con le organizzazioni rappresentative dei cittadini, con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- Il Decreto Legislativo n. 502/1992 e successive modifiche ed integrazioni, all'art. 14, comma 5, statuisce al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa da parte dell'interessato, dei suoi parenti o affini, degli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione competente, al direttore generale dell'azienda;
- La Legge n. 150/2000 che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, all'art. 8 disciplina l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, in particolare, alla lettera d, stabilisce di attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

- Il Decreto Legislativo 165/2001, all'art. 11, conferma l'importanza strategica dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico relativamente all'attuazione delle norme in materia di procedimento amministrativo alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)", meglio conosciuto con l'acronimo inglese "GDPR", in vigore dal 24 maggio 2016, e applicabile dal 25 maggio 2018, prevede che tutti i titolari del trattamento sono tenuti a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al presente Regolamento (art. 24, par. 1, GDPR);
- il sopracitato GDPR pone con forza l'accento sull'*accountability* ("responsabilizzazione") di titolari e responsabili del trattamento, ossia sull'adozione di comportamenti proattivi e tali da provare la concreta adozione di misure finalizzate ad assicurare l'applicazione del GDPR;
- in conformità al predetto principio di *accountability*, il titolare è il soggetto cui è attribuita la "responsabilità generale" del trattamento che egli abbia posto in essere (direttamente o che altri abbia effettuato per suo conto), gravando, pertanto, sullo stesso l'onere di attuare un sistema organizzativo e gestionale contraddistinto da misure reali ed efficaci di protezione dei dati nonché comprovabili (v. Cons. 74 e artt. 5, par. 2, e 24 del GDPR); ciò non soltanto mediante la corretta e puntuale predisposizione degli adempimenti imposti dalla normativa di protezione dei dati, ma soprattutto attraverso l'implementazione di procedure e prassi organizzative atte a conformare i relativi trattamenti al medesimo Regolamento.

CONSIDERATO che:

- L'Atto Aziendale, adottato con delibera ASM n. 1099 del 21/11/2017, aggiornato con delibera ASM n. 169 del 20/02/2018 e approvato con DGR n. 132 del 14/02/2018, all'art. 6.4 (Diritti degli Utenti) enfatizza la figura del cittadino-utente, quale titolare del diritto alla tutela della propria salute, non come recettore passivo ma protagonista nelle attività di cura e ne favorisce la partecipazione e il coinvolgimento nelle scelte inerenti i bisogni di salute;
- L'Atto Aziendale, all'art. 6.4.1 conferma, tra l'altro, quali compiti dell'U.R.P., la corretta gestione dei reclami, mediante la raccolta attiva e la gestione finalizzata delle segnalazioni e dei reclami dell'utenza attraverso procedure predefinite sulla base di apposito regolamento di pubblica tutela che ne definisce tempi e modalità;

RITENUTO che:

- Sia necessario aggiornare la disciplina e la definizione della procedura di partecipazione degli utenti alla tutela dei diritti della persona, nella fruizione dei servizi sanitari;
- Sia, altresì, necessario provvedere ad assicurare la coordinazione dei reclami, mediante la gestione finalizzata delle segnalazioni e delle doglianze;

RITENUTO, altresì

- Di dover provvedere all'aggiornamento del Regolamento di Pubblica Tutela, quale strumento di definizione della procedura di presentazione delle segnalazioni, dei reclami, delle contestazioni, nonché della Commissione Mista Conciliativa, quale organo di tutela secondo livello;

CONSIDERATO che

- La procedura per la gestione delle segnalazioni, dei reclami, delle contestazioni è considerato obiettivo strategico al fine di favorire il miglioramento dei servizi aziendali offerti;
- All'uopo è necessario aggiornare il Regolamento di Pubblica tutela, al fine di stabilire le modalità di partecipazione diffusa

ATTESTATO che:

- il presente provvedimento è utile e legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi della L. 20/1994 s.m.i e della L. 241/1990 s.m.i. e di ogni altra disposizione di legge e regolamentare in materia;
- il presente provvedimento non comporta oneri di spesa;

PROPONE

Per le motivazioni e valutazioni riportate in narrativa che si intendono integralmente richiamate:

1. Di approvare il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria di Matera allegato, da considerarsi parte integrale e sostanziale del presente provvedimento;
2. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva al fine di consentire la sollecita adozione degli atti conseguenti.
3. Di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri di spesa;
4. Di trasmettere la presente delibera alla competente Unità operativa per la registrazione e la pubblicazione nei modi di legge;
5. Di dare atto che la documentazione richiamata nel presente provvedimento è agli atti dell'Ufficio proponente;
6. Di dichiarare che:
 - il presente provvedimento è utile e legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi della L. 20/1994 s.m.i e della L. 241/1990 s.m.i. e di ogni altra disposizione di legge e regolamentare in materia;
 - il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto dei principi e delle disposizioni in materia di trattamento dei dati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2013 e ss.mm.ii anche per quanto concerne la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line.
7. Di dare mandato agli uffici preposti di predisporre ogni atto consequenziale alla presente deliberazione.
8. Di disporre, ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013 s.m.i., la pubblicazione immediata dei dati contenuti nel presente atto sul sito aziendale, alla sezione "Amministrazione Trasparente"
9. Di allegare i seguenti documenti come parte integrante e sostanziale del provvedimento:

nr	Documenti allegati parte integrante del provvedimento (descrizione)	nr. Pagg.
1.	REGOLAMENTO DI TUTELA PUBBLICA ASM MATERA	
2.	FORMAT PRESENTAZIONE SEGNALAZIONE-RECLAMO-CONTESTAZIONE	

L'Istruttore

Il Dirigente responsabile dell'UOSD proponente

IL DIRETTORE GENERALE

PER EFFETTO dei poteri previsti:

- dal D. Lgs 517/1999 in combinato disposto con l'art. 3, comma 6 del D. Lgs. 502/1992 e ss.mm.ii;
- dall'art. 8 della L.R. n.39 del 31 ottobre 2001 e s.m.i.

LETTA la proposta di deliberazione sopra riportata presentata dal Responsabile dell'Unità Organizzativa indicata in frontespizio;

PRESO ATTO di tutto quanto esposto in narrativa e delle dichiarazioni del proponente in merito alla legittimità del presente atto;

ACQUISITI i pareri del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario come innanzi espressi con l'apposizione delle rispettive firme

DELIBERA

10. Di **approvare** il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria di Matera allegato, da considerarsi parte integrante e sostanziale;

11. Di **dichiarare** la presente deliberazione immediatamente esecutiva al fine di consentire la sollecita adozione degli atti conseguenti.

12. Di **dare atto** che il presente provvedimento non comporta oneri di spesa;

13. Di **trasmettere** la presente delibera alla competente Unità operativa per la registrazione e la pubblicazione nei modi di legge;

14. Di **dare atto** che la documentazione richiamata nel presente provvedimento è agli atti dell'Ufficio proponente;

15. Di **dichiarare** che:

- il presente provvedimento è utile e legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi della L. 20/1994 s.m.i e della L. 241/1990 s.m.i. e di ogni altra disposizione di legge e regolamentare in materia;
- il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto dei principi e delle disposizioni in materia di trattamento dei dati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2013 e ss.mm.ii anche per quanto concerne la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line.

16. Di **dare mandato** agli uffici preposti di predisporre ogni atto consequenziale alla presente deliberazione.

17. Di **disporre**, ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013 s.m.i., la pubblicazione immediata dei dati contenuti nel presente atto sul sito aziendale, alla sezione "Amministrazione Trasparente"

18. Di **allegare** i seguenti documenti come parte integrante e sostanziale del provvedimento:

nr	Documenti allegati parte integrante del provvedimento (descrizione)	nr. Pagg.
1.	REGOLAMENTO DI TUTELA PUBBLICA ASM MATERA	
2.	FORMAT PRESENTAZIONE SEGNALAZIONE-RECLAMO-CONTESTAZIONE	

Letto, approvato e sottoscritto

Il Direttore Generale
Dottorssa Sabrina Pulvirenti

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il presente provvedimento è posto in pubblicazione sull'Albo pretorio informatico dell'Azienda Sanitaria di Matera (ASM), sito web www.asmbasilicata.it, per 5 gg. consecutivi ai sensi e per gli effetti del dell'art. 32 della L. 18 giugno 2009 n. 69 e ss.mm.ii.

La stessa, ove non assoggettata al controllo regionale e ove non sia stata dichiarata immediatamente eseguibile, diventa esecutiva, ai sensi dell'art. 11, comma 11 e dell'art. 44 comma 8 della L.R. n. 39/2001, decorsi cinque giorni consecutivi dalla sua pubblicazione.

Il provvedimento è trasmesso:

- ☐ al Collegio sindacale
- ☐ alla Regione Basilicata – art. 44 comma 2 L.R. n. 39 del 31.10.2001

Il Responsabile della pubblicazione

Il presente documento è un documento informatico originale in formato Pdf/A *(conforme alle Regole tecniche pubblicato nel DPCM 22 febbraio 2013, previsti dall'art.71 del Codice dell' Amministrazione Digitale - D.lgs. n. 82/2005)*. Il documento è sottoscritto con firma digitale *(verificabile con i software elencati sul sito dell' Agenzia per l'Italia Digitale)* e/o con firma elettronica avanzata *(firma grafometrica)*. In caso di stampa cartacea l'apposizione della firma digitale o comunque l'indicazione a stampa del soggetto firmatario rendono il documento cartaceo con piena validità legale ai sensi dell'art.4, comma 4 bis, del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179.