

## AZIENDA OSPEDALIERA "SAN PIO" – BENEVENTO

OSPEDALE RILIEVO NAZIONALE (DPCM 23.4.93) D.E.A. DI II LIVELLO (L.R. 11.1.94.n°2) Via dell'Angelo, 1 – Tel. 0824 57111

DELIBERAZIONE N. 493 DEL 20-07-2020

## OGGETTO: ADOZIONE REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA.

### IL DIRETTORE U.O.C. U.R.P.

a seguito di specifica istruttoria, descritta nella narrazione che segue, ed i cui atti sono detenuti presso la Struttura proponente, rappresenta che ricorrono le condizioni di ammissibilità ed i presupposti giuridico-amministrativi finalizzati all'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 e s.m.i, e, in qualità di responsabile del procedimento, dichiara, allo stato attuale, l'insussistenza del conflitto di interessi, ai sensi dell'art. 6 bis della legge 241/1990 e della Misura M04 del Piano triennale della corruzione e trasparenza;

#### Premesso

- che l'art. 14 del D.L. 502/92 sul riordino della disciplina in materia sanitaria fissa alcuni principi in materia di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini;

in particolare il comma 5 prevede che "Al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilita' delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, redatti in carta semplice, da presentarsi entro quindici giorni, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende osservare od opporsi...";

- che la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici- pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43 al titolo *III*, La tutela, stabilisce i principi cui devono essere uniformate le procedure di reclamo del cittadino/utente;
- che il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri. 19 maggio 1995 pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 statuisce che la funzione relativa alla tutela degli utenti del Servizio Sanitario Nazionale viene assolta, tra l'altro, attraverso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione;
- che il predetto Decreto statuisce altresì che al fine di rendere effettiva la tutela del cittadino utente, l'Azienda individua le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione delle segnalazioni e dei reclami in qualunque forma essi siano presentati con l'adozione di specifico regolamento denominato "Regolamento di pubblica tutela";
- che il vigente Regolamento di pubblica tutela, approvato in data 19/6/2018 con atto deliberativo n. 401 necessita di aggiornamento e adeguamento anche in considerazione del mutamento della denominazione dell'Azienda e dell'opportunità di più compiuta e specifica articolazione della tipologia dei reclami;

#### Considerato

- che il Regolamento di pubblica tutela, che forma parte integrante e sostanziale del presente atto, pone le sue fondamenta:

- nella tutela che si vuole garantire al cittadino, esteso alla "dignità della persona";
- nella necessità di garantire la massima collaborazione e partecipazione dei cittadini e delle loro Associazioni;
- nella centralizzazione delle procedure con la previsione dei termini ristretti e definiti;

#### Tenuto Conto

- che la valutazione dei reclami costituisce per le Aziende Ospedaliere e Sanitarie, oltre ad un doveroso atto di tutela del cittadino, un necessario strumento di verifica per conoscere le criticità ed i problemi, analizzare le cause e disporre gli interventi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con i Responsabili delle UOC interessate, fornisce strumenti alla Direzione aziendale per le eventuali modifiche conseguenti;

#### Ritenuto

pertanto, per i motivi di cui in premessa di procedere ad un aggiornamento del vigente Regolamento di pubblica tutela;

#### Accertate

le condizioni di ammissibilità e sussistenza di tutti i presupposti giuridico-amministrativi rilevanti per l'adozione dell'atto che si propone, in base ai documenti detenuti e conservati dalla struttura proponente;

#### Attestata

la legittimità della presente proposta e la regolarità giuridico-amministrativa del procedimento che ne è alla base, a seguito dell'istruttoria effettuata dalla U.O.C. U.R.P., nel rispetto delle proprie competenze, funzioni e responsabilità;

#### **PROPONE**

- di adottare il Regolamento di Pubblica Tutela, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale;
- di revocare il Regolamento di Pubblica Tutela, approvato con Deliberazione n. 401 del 19/6/2018;
- di dare mandato alla UOC U.R.P. di porre in essere i successivi adempimenti necessari per alla piena diffusione e conoscenza agli utenti e al personale aziendale;
- di trasmettere copia del presente atto al Collegio Sindacale, per quanto di competenza;
- di dare atto che il provvedimento conseguente alla proposta de qua non è immediatamente esecutivo;
- di specificare che la presente deliberazione è soggetta a pubblicazione integrale ai sensi delle vigenti normative in tema di riservatezza:
- di disporre la pubblicazione dell'atto sul sito aziendale nella sezione "Albo Pretorio" per la durata di giorni quindici (15).

Il responsabile dell'istruttoria

Dott. Sterano Napolitano

IL DIRETTORE

U.O.C. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dott.ssa Ida Ferraro

Vista la suestesa proposta di deliberazione, si esprime parere favorevole.

Dott. Giovanni Di Santo

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott.ssa Ryberta Volpini

# IL DIRETTORE GENERALE Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

nominato con D.G.R.C. n. 367 del 06.08.2019 immesso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n. 111 del 08.08.2019 immesso in servizio con la Delibera n. 443 del 09.08.2019

- Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore della U.O.C. Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Visti i pareri favorevoli resi sulla stessa dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo;

#### DELIBERA

per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e per l'effetto, di:

- ADOTTARE il Regolamento di Pubblica Tutela, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale;
- REVOCARE il Regolamento di Pubblica Tutela, approvato con Deliberazione n. 401 del 19/6/2018;
- DARE MANDATO alla UOC U.R.P. di porre in essere i successivi adempimenti necessari per alla piena diffusione e conoscenza agli utenti e al personale aziendale;
- TRASMETTERE copia del presente atto al Collegio Sindacale, per quanto di competenza;
- DARE ATTO che il provvedimento conseguente alla proposta de qua non è immediatamente esecutivo;

Il Parettore Generale Dott. Marid Niçola Vittorio Ferrante

## PUBBLICAZIONE E TRASMISSIONE

La pubblicazione del presente atto è a cura della UQC Affari Generali e Legali e la sua durata è di giorni 15 dalla effettiva data di pubblicazione (caricamento sull'albo pretorio on line).

La trasmissione di copia della presente Deliberazione a Enti/Organi/interessati esterni all'AORN, espressamente indicati nell'atto, viene effettuata nelle modalità previste dalla normativa vigente dalla Struttura Proponente.

L'inoltro alle UU.OO. aziendali e/o ai destinatari interni all'AORN avverrà in modalità digitale, in ossequio alle disposizioni vigenti.