



Il Direttore Generale di questa azienda U.L.S.S. dott. Giuseppe Dal Ben, nominato con D.P.G.R. n. 193 del 30.12.2015, coadiuvato dai Direttori:

Amministrativo

- F.to: dott. Fabio Perina

Sanitario

- F.to: dott. Onofrio Lamanna

dei Servizi Socio-Sanitari

- F.to: dott. Gianfranco Pozzobon

ha adottato in data odierna il seguente atto:

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

n. 2163 del 17/11/2017

Approvazione Regolamento di Pubblica Tutela, procedura Ufficio relazioni con il pubblico e modulistica Azienda Ulss 3 Serenissima.

Letto, approvato e sottoscritto,

Il Direttore Generale
F.to dott. Giuseppe Dal Ben

PROPOSTA N. PDEC-2501-2017

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Servizio Proponente:
UFFICIO COMUNICAZIONE/URP/FORMAZIONE -
SEDE DI CHIOGGIA

Il presente atto è stato pubblicato per 15 giorni consecutivi all'Albo dell'Azienda ULSS 3 Serenissima il:

Si attesta l'avvenuta regolare istruttoria del presente provvedimento proposto per l'adozione in ordine alla legittimità con ogni altra disposizione regolante la materia.

Lo stesso giorno della pubblicazione l'atto è stato trasmesso al Collegio Sindacale.

F.to Il Direttore
Bianca maria Colucci

F.to Il Dirigente Responsabile
Laura Esposito

Il responsabile del procedimento, dr.ssa Bianca Colucci, in qualità di Dirigente coordinatore degli URP dell'Azienda Ulss 3 Serenissima;

RIFERISCE

Premesso che:

- il DgLS. 502/92 al Titolo IV, così come ribadito dall'art. 11 della L.R. 14.09.1994, n° 56, sancisce la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini prevedendo, al comma 5, che al cittadino venga garantita la tutela avverso "gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità di prestazioni di assistenza sanitaria". Spetta al Direttore Sanitario adottare, a richiesta dell'assistito, le misure necessarie a rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza. Lo stesso articolo prevede, al comma 4, lo svolgimento, almeno una volta all'anno, della Conferenza dei Servizi, quale strumento per verificare l'andamento dei servizi erogati.
- il D.P.C.M. 19.05.1995, emanato in ottemperanza al D.L. 12.05.1995, n. 163, convertito con Legge 11.7.1995, n. 273, nell'approvare lo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari, prevede, nell'allegato 1 riguardante l'informazione, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione, l'adozione da parte delle aziende sanitarie del Regolamento di Pubblica Tutela, di cui il D.P.C.M. stesso fornisce uno schema.
- Le "Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale", approvate dal Ministero della Sanità e pubblicate nel supplemento ordinario della G.U. del 31.08.1995, nella Parte Quarta, hanno previsto una specifica sezione sui meccanismi di tutela e verifica".

Atteso che con Deliberazione della Giunta Regionale 22 giugno 1998, n° 2280 (B.U.R.) n° 678 del 28.07.2010), la Regione del Veneto ha approvato lo "schema-tipo di Regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale";

Considerato che con Legge regionale n. Legge Regionale n. 19 del 25 ottobre 2016 che individua nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS e istituisce l'Azienda Ulss 3 Serenissima che ingloba le tre ex aziende 12, 13, 14;

Ritenuto opportuno provvedere - alla luce anche dell'avvenuta istituzione suindicata alla stesura di un nuovo regolamento aziendale e di una procedura di gestione delle segnalazioni che uniformasse prassi, modalità e tempi di risposta degli Uffici URP dell'intera Azienda Ulss 3 Serenissima;

Ciò premesso, il responsabile del procedimento, dr.ssa Bianca Colucci, in qualità di Dirigente coordinatore degli URP, sottopone al Direttore Generale il seguente provvedimento

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la proposta del Responsabile del procedimento, il quale attesta l'avvenuta regolare istruttoria dell'atto anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale e con gli indirizzi e le finalità dell'Azienda Ulss 3;

Acquisiti i pareri favorevoli espressi dai Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari ciascuno per quanto di competenza;

D E L I B E R A

1. di approvare il nuovo “Regolamento di Pubblica Tutela” dell’Azienda Ulss 3 Serenissima allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante;
2. di approvare la Procedura per la gestione delle segnalazioni e relativa modulistica allegata;
3. di demandare agli Uffici competenti la pubblicazione nel sito web e la divulgazione di tali regolamenti nelle sedi opportunamente individuate.

Per il parere di competenza:

Il Direttore Amministrativo
dott. Fabio Perina

Il Direttore Sanitario
dott. Onofrio Lamanna

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
dott. Gianfranco Pozzobon

Il Direttore Generale
dott. Giuseppe Dal Ben