

CAPITOLO V

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO

INDICE	pag.	1
PREMESSA	pag.	2
L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	pag.	3
L' URP Aziendale Giorni e Orari di visita Contatti Modalità di Accesso La Gestione dei Reclami Modalità di presentazione del reclamo	pag.	4
LA TRASPARENZA	pag,	5
Il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità Diritto di accesso a dati e documenti – Accesso Civico e Accesso Civico Generalizzato Link – Accesso Civico e Accesso Civico Generalizzato	pag.	6
LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	pag.	7
Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione La Procedura per le segnalazioni di condotte illecite – Tutela del whistleblower		
IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI	pag.	9
Struttura di Riferimento I Tavoli di Lavoro Protocolli di'Intesa		

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO

Premessa

La ASL Rieti assume quali principi e valori fondanti ai fini della programmazione e gestione delle proprie attività: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia, trasparenza**. La ASL Rieti garantisce ai cittadini l'esercizio dei propri diritti in materia di accesso agli atti, accesso civico, accesso civico generalizzato, nonché ai propri dati personali.

In materia di "Privacy", la vigente normativa prevede la tutela dei dati personali e sensibili nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità, oltre che delle norme sul segreto professionale e d'ufficio. Ai sensi della normativa è necessario acquisire il consenso per effettuare il trattamento dei dati sensibili "**idonei a rilevare lo stato di salute**", cioè quelli indispensabili all'erogazione complessiva delle attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.

I dati oggetto di trattamento da parte dell'ASL Rieti possono essere **dati comuni** (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, recapiti telefonici, codice fiscale etc.), **dati sensibili** (idonei a rivelare lo stato di salute attuale e pregresso, tipologia e risultati di esami diagnostici, eventuali patologie, le terapie in corso, nonché relativamente alla vita sessuale), **dati genetici** (idonei a rilevare patologie rare e/o genetiche, malattie ereditarie, malformazioni congenite, trapianti di tessuti od organi o l'impiego di cellule staminali, ad accertare maternità o paternità nonché relativamente alla procreazione), **dati giuridici** (idonei a rilevare comportamenti illeciti o fraudolenti, provvedimenti o procedimenti giudiziari, sanzionatori, disciplinari, amministrativi o contabili).

I dati raccolti sono trattati conservati ed archiviati dalla ASL Rieti per tutelare la salute e l'incolumità fisica dell'interessato e di terzi, per accertare e certificare lo stato di salute, per eventuali ricerche statistiche, per adempimenti amministrativi e contabili connessi alla gestione delle attività istituzionali, per attività informativa secondo obblighi di legge. I dati possono, comunque, essere trattati da altre categorie di soggetti in veste di Responsabili o Incaricati del trattamento nominati dall'Azienda. Il trattamento dei dati, utilizzati in attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, dipende dalla durata necessaria della prestazione affinché sia corretta e completa.

In ogni momento possono essere esercitati i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. **18 del Regolamento UE 679/2016**. Titolare del trattamento dei dati personali è la ASL Rieti con sede in Via del Terminillo, 42 – 01200 Rieti, rappresentata legalmente nella persona del Direttore Generale.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP Aziendale

- accoglie, ascolta, informa, orienta e aiuta il cittadino nel suo contatto con i servizi sanitari;
- promuove il diritto alla salute dei cittadini attraverso lo sviluppo continuo della partecipazione favorendo i rapporti con le Associazioni di Volontariato locali;
- cura e aggiorna la Carta dei Servizi ed il Portale aziendale;
- produce materiale informativo sul funzionamento dei servizi e sulle diverse attività aziendali;
- cura e gestisce la comunicazione istituzionale della ASL Rieti;
- accoglie le dichiarazioni di volontà per la donazione di organi e tessuti e le inserisce nel Sistema Informativo Trapianti (SIT) del Ministero della Salute - *(Necessaria, per motivi tecnici, la prenotazione di appuntamento con gli operatori del Servizio)*;
- gestisce le segnalazioni/reclami degli utenti e attiva percorsi di rimozione delle criticità riscontrate e di miglioramento dei servizi.

L'Ufficio **Relazioni con il Pubblico (URP)** della ASL Rieti è situato presso il Distretto Sanitario n. 1, Sede di Rieti - Via delle Ortensie, 28 – Rieti - 1° piano.

Giorni ed Orari di Attività

- dal **lunedì** al **venerdì**, dalle ore **7:30** alle ore **13:30**
- dal **lunedì** al **giovedì**, anche dalle ore **13:40** alle ore **16:40**.

Contatti

- **Telefoni:** 0746.278719 – 278707
- **Fax:** 0746.278792
- **Mail -** urp@asl.rieti.it
- **Sito ASL Rieti** www.asl.rieti.it - link “[Scrivi all'URP](#)”

Modalità di Accesso

L'utente può contattare gli operatori dell'URP telefonicamente, a mezzo mail, e tramite il sito aziendale. È possibile parlare direttamente con il personale dell'URP nel seguente **orario di ricevimento:** dal **Lunedì** al **Venerdì**, dalle ore **9:00** alle ore **13:00**.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni

La gestione dei reclami è competenza specifica dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** e si realizza nel rispetto della vigente procedura aziendale in materia. L'URP acquisisce le osservazioni e i reclami presentati dai cittadini e li segnala ai Dirigenti competenti delle Strutture interessate per l'acquisizione degli elementi di valutazione necessari alla formulazione di adeguata risposta agli interessati. Alla segnalazione deve essere sempre allegato un documento identificativo dell'esponente ed il modulo di consenso relativo al trattamento dei dati sensibili.

Modalità di presentazione del reclamo

I reclami debbono essere presentati in forma scritta:

- con lettera sottoscritta dal soggetto reclamante,
- con mail del soggetto reclamante,
- con modulo sottoscritto dall'utente e compilato direttamente presso l'URP o presso i Punti di raccolta presenti all'interno delle Strutture aziendali (Servizio Sociale Ospedaliero, Direzioni Distrettuali, Direzione Casa della Salute),
- con lettera inoltrata per il tramite del Tribunale per i Diritti del Malato (TDM),
- con mail indirizzata all'URP Regionale che provvede poi ad inoltrarla all'URP Aziendale.

La Struttura raccoglie, classifica e archivia le segnalazioni e gli esposti in un'apposita banca-dati e predispone, con cadenza trimestrale, una relazione al Direttore Generale sulle segnalazioni e sui reclami pervenuti e sull'esito degli stessi. Specifica relazione semestrale viene, inoltre, inviata al Risk Manager che, al 31 dicembre, prevede specifica comparazione dei dati dell'ultimo triennio, per l'analisi dello specifico trend.

[File - Regolamento di Pubblica Tutela per la gestione dei reclami e delle segnalazioni dei Cittadini Utenti.](#)

[File - Scheda Presentazione Reclamo.](#)

[File - Scheda Consenso Trattamento dati sensibili.](#)

[File – Report Reclami anno 2018](#)

LA TRASPARENZA

Il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità

Nel rispetto delle disposizioni del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*, l'Azienda Sanitaria Locale Rieti elabora ed adotta un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità che indica le modalità di attuazione e di rispetto degli obblighi di trasparenza e di continuità e tempestività dei flussi informativi. Fondamentale, inoltre, il collegamento con il piano della performance. La promozione di maggiori livelli di trasparenza deve tradursi, infatti, nella definizione di specifici obiettivi organizzativi ed individuali. Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è pubblicato sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

Con deliberazione n. 278/DG del 07.07.2017 è stato affidato alla dott.ssa Barbara Proietti l'incarico di Responsabile aziendale per la Trasparenza e l'Integrità e di Responsabile aziendale per la Prevenzione della Corruzione nell'Azienda Sanitaria Locale Rieti.

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione costituiscono un unico documento, nella considerazione che trasparenza e prevenzione della corruzione sono due facce della stessa medaglia e che la trasparenza dell'attività amministrativa rappresenta il mezzo fondamentale per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.

Diritto di accesso a dati e documenti - Accesso Civico e Accesso Civico Generalizzato

Il decreto n. 33/2013 all'art. 5 *“Accesso civico a dati e documenti”* nei primi commi sancisce quanto di seguito:

“1. L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.

2. Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del presente decreto, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis.

3. L'esercizio del diritto di cui ai commi 1 e 2 non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non richiede motivazione.

L'istanza può essere trasmessa per via telematica secondo le modalità previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, ed è presentata alternativamente ad uno dei seguenti Uffici:

a) all'Ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;

b) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

c) ad altro Ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;

d) al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.

4. Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali ..."

Link - Accesso Civico e Accesso Civico Generalizzato

Attivo nella home page del sito aziendale, il link "[Accesso Civico e Accesso Civico Generalizzato](#)" che consente ai cittadini l'accesso finalizzato a prendere visione di dati, documenti ed informazioni di cui l'Azienda abbia omesso la pubblicazione. Le richieste di accesso civico ed accesso civico generalizzato sono acquisite direttamente dalla Struttura Trasparenza, Anticorruzione e Privacy che entro 30 giorni dalla richiesta dovrà provvedere ai sensi di legge. In caso di non ottemperanza, il richiedente può ricorrere al Titolare del Potere Sostitutivo:

- Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza: [dott.ssa Barbara Proietti](mailto:dott.ssa_Barbara_Proietti) – tel. [0746/279624](tel:0746/279624) – b.proietti@asl.rieti.it – anticorruzionetrasparenzaprivacy@asl.rieti.it
- Titolare del potere sostitutivo: [dott.ssa Anna Petti](mailto:dott.ssa_Anna_Petti) – Direttore Amministrativo ASL Rieti – a.petti@asl.rieti.it

[File – link Deliberazione Adozione Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e del Programma triennale della Trasparenza e dell'Integrità 2019/2021](#)

[File – link Deliberazione n. 278 del 07.07.2017 e n. 517 del 11.10.2017 - Nomina del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e referente in materia di Privacy, individuazione delle figure di supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza e nomina dei Responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti.](#)

[File - Deliberazione n. 557/DG del 29.06.2015 – Disposizioni in materia di Accesso Civico – Approvazione del Regolamento per la disciplina dell'istituto dell'accesso civico ai sensi dell'art. 5 del d. lgs. 33/2013 ed individuazione del titolare del potere sostitutivo. \(\(In Aggiornamento\).](#)

LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione

Nel rispetto delle previsioni normative della legge 6.11.2012 n. 190 “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione*”, l’Azienda Sanitaria Locale Rieti elabora ed adotta il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, strumento finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- *ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione,*
- *aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione,*
- *creare un contesto sfavorevole alla corruzione.*

Obiettivo del Piano, definire le aree a maggior rischio di corruzione attraverso una specifica mappatura dei processi interni ed individuare le principali strategie mirate a limitare i possibili fenomeni di corruzione, attraverso l’incremento dei livelli di trasparenza, l’adozione di sistemi di rotazione del personale, la tutela del dipendente che segnala illeciti.

Con deliberazione n. 278/DG del 07.07.2017 è stato affidato alla dott.ssa Barbara Proietti l’incarico di Responsabile aziendale per la Trasparenza e l’Integrità e di Responsabile aziendale per la Prevenzione della Corruzione nell’Azienda Sanitaria Locale Rieti.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità, costituiscono un unico documento, nella considerazione che trasparenza e prevenzione della corruzione sono due facce della stessa medaglia e che la trasparenza dell’attività amministrativa rappresenta il mezzo fondamentale per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.

La Procedura per le segnalazioni di condotte illecite – Tutela del whistleblower

Con deliberazione n. 977/DG del 04.11.2015, è stata adottata la specifica “*Procedura aziendale per la segnalazione degli illeciti da parte del dipendente. Tutela del whistleblower*”, allo scopo di regolamentare le modalità di segnalazione di condotte illecite da parte dei dipendenti dell’Azienda, tutelando gli stessi da eventuali comportamenti discriminatori (whistleblower).

La procedura aziendale prevede la possibilità per il dipendente di segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione, condotte illecite attraverso una specifica procedura informatica attivata nella sezione “Area Riservata” del portale aziendale. Il nuovo sistema garantisce l’assoluta riservatezza e tutela l’identità del segnalante poiché tutti i dati personali ad esso riconducibili vengono, in automatico, crittografati e resi quindi illeggibili. La chiave crittografica è conservata, a cura dell’Amministratore di Sistema, in luogo sicuro e riservato.

È possibile individuare, infatti, tre livelli differenziati di accesso:

1. Livello Utente: il dipendente/segnalatore, dopo essersi registrato, può inviare segnalazioni e visualizzarle sull'elenco apposito. L'utente può vedere solo le proprie segnalazioni che compariranno senza estremi identificativi;
2. Livello Responsabile Prevenzione Corruzione (RPC): il RPC può visualizzare tutte le segnalazioni effettuate dai segnalatori registrati, senza gli estremi che ne consentano l'identificazione;
3. Livello Amministratore: l'amministratore può visualizzare tutte le segnalazioni compresi, attraverso una chiave crittografica, gli estremi identificativi dei segnalatori, dei quali potrà fornire l'identità nei termini previsti dalla legge.

File – link Deliberazione Adozione Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e del Programma triennale della Trasparenza e dell'Integrità 2019/2021

File – link Deliberazione n. 278 del 07.07.2017 e n. 517 del 11.10.2017 - Nomina del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e referente in materia di Privacy, individuazione delle figure di supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza e nomina dei Responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti.

File – link alla Deliberazione n 977/DG del 04.11.2015 – Procedura aziendale per la segnalazione degli illeciti da parte del dipendente. Tutela del whistleblower.

IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI

L'azienda Sanitaria Locale Rieti garantisce ed assicura la partecipazione degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti, in attuazione di quanto disposto dall'art. 14 del D.Lgs. 502/1992, dalla Carta dei Servizi Sanitari Nazionale e dalle Linee Guida agli Atti Aziendali della Regione Lazio del 06/08/2014.

Struttura di Riferimento

Punto di riferimento e interfaccia aziendale per le Organizzazioni di Volontariato e Tutele dei Diritti è l'URP che si rapporta costantemente con i Referenti delle organizzazioni civiche locali.

I Tavoli di lavoro

I Tavoli di Lavoro istituiti dalla Direzione Aziendale con le Associazioni di Volontariato e Tutela rappresentano strumenti operativi attraverso i quali vengono discusse tematiche specifiche di carattere sanitario ed analizzate le relative criticità. I Tavoli di Lavoro garantiscono la costante partecipazione del Volontariato locale allo sviluppo di politiche aziendali orientate al cittadino e costituiscono il luogo ideale attraverso il quale la Direzione Aziendale intende dare voce e coinvolgere le Associazioni per la ricerca di soluzioni condivise tese:

- alla rimozione di criticità,
- alla migliore definizione dei bisogni dei cittadini utenti
- all'attivazione di percorsi di miglioramento aziendale a garanzia di un servizio sanitario più aderente alle necessità rilevate,
- alla semplificazione nell'accesso ai servizi,
- alla definizione di percorsi di presa in carico del paziente,
- alla promozione di azioni di rete sul territorio,

Fanno parte dei Tavoli, i Referenti del Volontariato locale ed un Referente Medico Aziendale individuato per tematica di riferimento. Possono sempre intervenire agli incontri, sia il Direttore Sanitario che il Direttore Generale.

Il coordinamento dei tavoli di lavoro è attribuito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Protocolli d'Intesa

Costituiscono lo strumento per la regolamentazione di forme di collaborazione tra la ASL Rieti e le Associazioni di Volontariato locali, finalizzate ad implementare la presenza delle Associazioni all'interno delle Strutture aziendali, con particolare riferimento all'Ospedale de Lellis di Rieti, allo scopo di supportare personale e servizi aziendali nell'esclusivo interesse del cittadino utente.