

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**N. DEL**

Il Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 SCALIGERA, dott. Pietro Girardi, nominato con D.P.G.R.V. n. 28 del 26/02/2021, coadiuvato dai Direttori:

- | | |
|---------------------------|--------------------------------------|
| - dott. Giuseppe Cenci | Direttore Amministrativo |
| - dott. Denise Signorelli | Direttore Sanitario |
| - dott. Raffaele Grottola | Direttore dei Servizi Socio-Sanitari |

ha adottato in data odierna la presente deliberazione:

OGGETTO

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA. RINNOVO COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA PER IL TRIENNIO 2023-2025.

Note per la trasparenza: Regolamento di Pubblica Tutela. Rinnovo Commissione Mista Conciliativa per il triennio 2023-2025.

Il Direttore di UOS URP Comunicazione e Marketing

Premesso che nell'ambito del rapporto tra il Cittadino-utente e l'Azienda sanitaria la gestione dei reclami rappresenta una delle modalità attraverso cui l'Azienda stessa può ascoltare e comprendere le esigenze degli utenti relativamente ai servizi socio-assistenziali erogati;

In questa ottica il reclamo costituisce:

- un'espressione di un disagio o di un'insoddisfazione che attende una risposta concreta da parte dell' Azienda;
- una risorsa positiva da utilizzare per il miglioramento dei processi aziendali, in quanto permette di individuare eventuali ambiti di criticità e di porre in essere azioni correttive nell'organizzazione dei servizi;

Particolare rilevanza assume pertanto, in questa logica, la Commissione Mista Conciliativa, quale Organismo di seconda istanza, al quale il Cittadino-utente può rivolgersi per una nuova valutazione della segnalazione presentata, ove ritenga insoddisfacente la risposta fornita, in prima istanza, dall'Azienda sanitaria;

La Commissione, che dura in carica tre anni, è formata da:

- un Presidente, designato dal Garante Regionale per i Diritti alla Persona;
- due componenti designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
- un componente in rappresentanza della Associazioni di volontariato operanti nel settore socio- sanitario;
- un componente in rappresentanza degli Organismi di tutela del diritto alla salute iscritti al registro di cui all'art.4 della L.R n. 40/1993 ed operanti nel territorio dell'Azienda;

E' inoltre integrata da un rappresentante delle strutture private accreditate qualora la segnalazione oggetto di riesame riguardi queste ultime;

Rilevato che

- con deliberazione n. 173 del 05.03.20 sono stati nominati i componenti della Commissione Mista Conciliativa per il triennio 2020-2022 e pertanto, in prossimità della scadenza del mandato, il Direttore Generale ha chiesto agli Organismi interessati di provvedere alla designazione di un proprio rappresentante da nominare il seno alla Commissione;

Precisato che

- con pec trasmessa in data 23.12.22, prot. n. 0252134, il Garante Regionale per i Diritti della Persona ha notificato l'atto di designazione del dott. Massimo Venturato quale Presidente della Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda Ulss9 Scaligera;

- con nota pervenuta il 24.11.22 (prot. n. 0236082 del 30.11.22), il Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Verona – CSV, ha comunicato di avere individuato quale rappresentante delle Associazioni di Volontariato, il dott. Stefano Micheletti;

- con nota e-mail del 04.11.22, (prot. n. 0217069 del 04.11.22) il Tribunale per i Diritti del Malato/Cittadinanza Attiva ha proposto, quale proprio rappresentante in seno alla Commissione, il dott. Flavio Magarini;

Considerato che

- con nota prot. n. 0236712 del 30.11.22 il Direttore Generale ha chiesto, rispettivamente, al dott. Mauro Cinquetti, Direttore dell'UOC Pediatria e Patologia Neonatale dell'Ospedale Fracastoro di San Bonifacio e al dott. Maurizio Facincani, Direttore dell'UOC Sociale la loro disponibilità a fare parte della Commissione di cui trattasi, in qualità di rappresentanti interni dell'Azienda;

- con nota e-mail di pari data, sia il dott. Cinquetti che il dott. Facincani, hanno dichiarato la propria disponibilità ad essere nominati componenti interni della Commissione Mista Conciliativa.

Richiamata

- la DGRV n. 2280 del 22.06.1998, successivamente modificata ed integrata con DGRV n. 2240 del 25.07.2003 (Approvazione schema-tipo di Regolamento di Pubblica utilità per gli utenti del SSR- Modifiche ed integrazioni);

Tutto ciò premesso;

Propone l'adozione del provvedimento sotto riportato;

IL DIRETTORE GENERALE

Vista l'attestazione del Responsabile della UOS URP, Comunicazione e Marketing dell'avvenuta regolare istruttoria dell'atto anche in relazione sia alla sua compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale, sia alla sua conformità alle direttive e regolamentazioni aziendali;

Acquisito agli atti il parere favorevole del Direttore Sanitario, del Direttore Amministrativo e del Direttore dei Servizi Socio Sanitari per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

1) di nominare per il triennio 2023-2025, per le motivazioni in premessa indicate, la Commissione Mista Conciliativa

Il Proponente: Il Direttore UOS URP Comunicazione e Marketing dott. Maurizio Facincani

dell'Azienda Ulss 9 Scaligera composta come di seguito specificato :

Presidente:

- dott. Massimo Venturato, designato dal Garante Regionale per i Diritti della Persona;

Componenti:

- dott. Flavio Magarini designato dal Tribunale per i diritti del Malato/Cittadinanza Attiva;
 - dott. Stefano Micheletti, designato dal Centro Servizi per Volontariato della Provincia di Verona;
 - dott. Mauro Cinquetti, Direttore dell'UOC Pediatria e Patologia Neonatale dell'Ospedale di San Bonifacio;
 - dott. Maurizio Facincani, Direttore dell'UOC Sociale;
- 2) di prevedere che nell'ipotesi di trattazione di casi di utenti di strutture sanitarie accreditate la Commissione Mista Conciliativa sia integrata da un rappresentante della struttura coinvolta;
- 3) di stabilire che le funzioni di segreteria della Commissione Mista Conciliativa saranno svolte da personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- 4) di precisare che la partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N; spetta al Presidente l'indennità di Euro 67,00 (al lordo delle trattenute di legge), per ogni giornata di partecipazione alle sedute;
- 5) di quantificare in euro 2.000,00 la spesa complessiva presunta per il triennio 2023-2025;
- 6) di dare atto che la spesa di cui al punto precedente sarà registrata nei bilanci economici preventivi di competenza 2023-2024-2025 al conto n. BA2550A (Altri oneri diversi di gestione);
- 7) di specificare che la Commissione resta in carica per il triennio 2023-2025 tre anni dalla data di adozione del presente provvedimento e che i componenti della stessa decadono per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione;
- 8) di prendere atto che le modalità di attivazione e di funzionamento della Commissione sono disciplinate dal Regolamento di Pubblica Tutela e Conferenza dei Servizi di cui alla deliberazione n. 1357 del 30. 12.2022.

Il Direttore Sanitario
dott. Denise Signorelli

Il Direttore Amministrativo
dott. Giuseppe Cenci

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
dott. Raffaele Grottola

IL DIRETTORE GENERALE
dott. Pietro Girardi

