



**VERBALE INCONTRO ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DEL C.R.C.U. ED IL  
RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA  
DELL'AGENZIA REGIONALE SANITARIA (ARS)**

**25 gennaio 2018**

Presenti all'incontro.

Per le Associazioni:

ACU MARCHE - Fabio Amici e Carlo Cardarelli;

Per l'ARS:

Direttore Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza Dott.ssa Lucia Di Furia;

Dirigente Dott. Paolo Aletti;

Collaboratori dott.ssa Federica Pediconi, dott.ssa Cecilia Palazzesi.

L'incontro convocato per le vie brevi con mail del 24 gennaio 2018 del Responsabile della prevenzione della corruzione inizia alle ore 13.00 e termina alle ore 15.00.

Si presentano: il dott. Fabio Amici e il Signor Carlo Cardarelli, rispettivamente Responsabile del Dipartimento Trasparenza, Anticorruzione e Qualità dei servizi e Presidente dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti ACU Marche.

Il Direttore dell'ARS, dott.ssa Lucia Di Furia, ringrazia i presenti e riassume il percorso di riorganizzazione che ha coinvolto l'ARS negli ultimi mesi, quindi lascia la parola ai rappresentanti dell'ACU.

Il dott. Amici dopo aver evidenziato il ritardo con cui l'Agenzia, la Giunta Regione Marche e le altre realtà della Regione stanno dando applicazione alla normativa statale in materia di Carte e Standard di qualità dei servizi (D.P.C.M. 24 Gennaio 1994; Legge n. 273 dell'11 luglio 1995. ecc.) riporta l'attenzione sugli impegni presi con la precedente direzione in merito alla definizione delle linee

guida per la stesura delle carte dei servizi delle aziende sanitarie.

Suggerisce di prendere in considerazione, oltre alla precitata normativa vigente in materia di Carte e Standard di qualità dei servizi il D.P.C.M. 19 maggio 1995 “*Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*”, le Delibere Civit n. 88/2010 e 3/2012, le Linee Guida del Ministero della Sanità Servizio Centrale della Programmazione Sanitaria n. 2/95 *Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale* (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108), e le altre Norme e Delibere Civit riguardanti le Carte e gli Standard di qualità dei servizi, comprendente il Settore Sanità e la Carta dei Servizi Sociali, già trasmessi dal Dott. Fabio Amici, la ricerca realizzata da Agenas ANAC-Civit nel 2014 “*La Carta Servizi nelle Aziende sanitarie pubbliche italiane stato dell’arte*”, i Quaderni ed i Laboratori della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari redatti dal Dipartimento della Programmazione del Ministero della Salute.

La dott.ssa Di Furia accoglie i suggerimenti e si impegna a convocare entro 30 giorni un tavolo di lavoro composto dai referenti regionali dell’ARS, delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti, dagli UURP e dall’OIV per la definizione di linee guida volte alla redazione di una Carta dei servizi integrata socio-sanitaria e all’adozione degli standard di qualità.

Si ribadisce la volontà di avviare un percorso di confronto periodico per affrontare i vari temi inerenti l’anticorruzione, la trasparenza e la qualità dei servizi.

Riconduce poi l’attenzione alle osservazioni e ai suggerimenti effettuati da ACU Marche al piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza 2018-2020 ed acquisiti al protocollo con n. 41|24/01/2018|R\_MARCHE|ARS|ARS|A.

Si riportano di seguito in forma sintetica le osservazioni/suggerimenti pervenuti secondo l’elencazione contenuta nella suddetta nota e le conclusioni a cui si è pervenuti in sede di riunione in merito all’accogliibilità o meno delle stesse.

*Osservazione/suggerimento n.1-Occorre prevedere nel PTPC 2018-2020 almeno una Giornata della trasparenza ogni sei mesi, a decorrere dall’anno 2018, prescrivendo nel PTPC il necessario coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed utenti nella fase preliminare.*

*E’ opportuno coinvolgere gli Studenti delle Scuole Medie Superiori ed Universitarie;*

*Indispensabile organizzare in ogni Provincia le Giornate della Trasparenza. Le Giornate non dovranno piu’ essere “cumulative” con la Giunta Regione Marche e/o con altri Enti regionali, come avvenuto in passato, ma dovranno riguardare solamente l’ARS;*

L’ARS ritiene accoglibile la proposta. L’organizzazione delle stesse avverrà in stretta collaborazione con il RPT della Giunta regionale.

*Osservazione/suggerimento n.2 Occorre prevedere espressamente nel PTPC già a decorrere dai primi mesi dell’anno 2018 adeguate attività di divulgazione della possibilità di ogni cittadino, impresa, ecc. di segnalare al RPCT dell’ARS (e degli Enti ed Aziende del Servizio Sanitario*

*Regionale) anche in modo anonimo come previsto a pagina 53 del PNA 2015, con modalità che ne garantiscano tuttavia la ufficialità della ricezione, ogni fatto e/o comportamento dei dipendenti amministrativi e sanitari dell'Ars, dell'Asur Marche, Inrca, ecc. che possono configurare ipotesi di corruzione. Dovrà essere chiaramente pubblicizzata anche la possibilità di effettuare come previsto dalle direttive anticorruzione analoghe segnalazioni direttamente all'Anac. (...) Sarebbe inoltre opportuno prevedere efficaci meccanismi "premianti" sia per i cittadini che per i dipendenti in servizio che segnalano fatti di corruzione, sprechi di denaro pubblico, ecc.*

L'ARS ritiene parzialmente accoglibile la proposta: la possibilità di segnalare in modo anonimo è comunque assicurata mentre non ci sono riferimenti normativi nazionali che impongano o consentano di introdurre misure premianti per coloro che segnalano fatti di corruzione.

*Osservazione/suggerimento n. 3 Si suggerisce di prendere in esame per raffinare le strategie anticorruzione già dal PTPC 2018-2020 ogni approfondimento, consiglio, ecc. contenuto nell'importantissimo Rapporto della Commissione istituita dal Ministro Patroni Griffi e coordinata dal Cons. Roberto Garofoli "La corruzione in Italia..." anno 2012). In tale rapporto sono ben presi in esame il settore Sanità, Appalti; forniture beni e servizi; Lobbies*

Si accoglie il suggerimento, coerente con quanto riportato nel paragrafo del "Il contesto esterno" del presente Piano dove è richiamata la più recente ricerca su corruzione e sanità e dove sono presi in esame i settori che vengono richiamati.

*Osservazione/suggerimento n.4 Realizzare – coinvolgendo il Cociv - il ciclo delle performance dell'Ars "integrato", che comprende gli ambiti relativi alla performance; gli standard di qualità dei servizi; alla trasparenza ed alla integrità; al piano di misure in tema di misurazione e contrasto alla corruzione.*

L'osservazione è accoglibile nei termini che seguono. L'Ars si impegna a coinvolgere nell'anno 2018 il Cociv per integrare il Piano delle performance, attualmente in fase di revisione, sulla base di quanto suggerito. Gli obiettivi saranno perseguiti nell'anno 2019.

*Osservazione/suggerimento n.5 Adottare la rotazione del personale (soprattutto dei funzionari e dei dirigenti).*

Per quanto riguarda la rotazione del personale ARS (funzionari e dirigente) si rimanda alla pagina 19 del presente Piano. L'ARS potrà promuovere tale azione nei confronti degli Enti del Servizio Sanitario Regionale.

*Osservazione/suggerimento n. 6 Prevedere frequenti verifiche ispettive interne da parte dei revisori dei conti e degli uffici ispettivi senza preavviso.*

Il suggerimento è accoglibile nei termini che seguono. L'ARS prevederà l'adozione di uno specifico meccanismo organizzativo finalizzato alle verifiche ispettive nell'ambito della sanità.

*Osservazione/suggerimento n.7 Dovranno essere effettuate verifiche con criteri Random senza preavviso dal RPC in collaborazione con i Revisori dei Conti - anche nei confronti delle strutture sanitarie private accreditate che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario per verificare il puntuale rispetto degli adempimenti previsti nelle relative convenzioni ed il rispetto delle norme sulla Trasparenza e prevenzione della corruzione (es. pubblicazione sui siti web della sezione "liste di attesa" contenente le informazioni e documentazione prevista dall'art. 41, comma 6, del D. Lgs 33/21013);*

L'ARS già effettua verifiche in sinergia con il Servizio Sanità e la PF competente in materia di accreditamenti.

*Osservazione/suggerimento n.8 Prevedere se possibile frequenti verifiche sulla veridicità delle dichiarazioni di inesistenza di conflitti di interessi, situazioni di incompatibilità, ecc. rilasciate dal personale (soprattutto sanitario), in servizio presso gli Enti e le Aziende del servizio Sanitario*

*Regionale.*

L'ARS ritiene accoglibile il suggerimento nei termini che seguono: i controlli verranno effettuati a campione.

*Osservazione/suggerimento n.9 Prevedere nel PTPC già a decorrere dal 2018 le seguenti attività: Pubblicare sul sito web, nel rispetto della Legge sulla Privacy le riprese audio-video di tutte le Giornate della trasparenza - tutte le istanze di accesso civico e relative risposte, le lettere pervenute durante l'anno da cittadini ed associazioni dei consumatori riguardanti argomenti strettamente connessi alla corruzione ed alla trasparenza per garantire maggiore Trasparenza; tutti i rilievi, verbali di verifiche della Rag. Generale dello Stato, Corte dei Conti, Anac, ecc., e relative risposte; tutti i pareri, suggerimenti e proposte ai PTPC, pervenute dalle Associazioni dei Consumatori, da altri soggetti portatori di interessi e dai cittadini (...) per ognuno dei suggerimenti e proposte delle motivazioni per le quali l'Amministrazione ha ritenuto di non aderire o di aderire parzialmente.*

L'ARS ritiene accoglibile l'osservazione.

*Osservazione/suggerimento n.10 Mettere in atto iniziative efficaci per la massima divulgazione e promozione verso i cittadini del "Diritto di accesso civico ex art. 5 D. Lgs 33/2013, modificato dal D. Lgs 97/2016 (c.d. FOIA)".*

L'ARS trova accoglibile la proposta specificando come il piano, le giornate della trasparenza rappresentano ad oggi strumenti in tal senso.

*Osservazione/suggerimento n.11-12. Previsione e rafforzamento nei confronti dei Dirigenti di ogni responsabilità (penale, disciplinare, civile verso terzi, amministrativo-contabile e deontologica) e di misure sanzionatorie adeguate in caso di violazioni dei doveri professionali con particolare riferimento a carenze di controlli amministrativo-contabili ed omesse denunce alle varie autorità competenti.*

Il codice di comportamento adottato dalla giunta regionale con DGR n. 64/2014, che trova applicazione anche per i dirigenti ed i dipendenti dell'ARS, risulta coerente con le richieste formulate secondo quanto indicato agli art. 8, 13 c. 10 e 17 dello stesso. Si prevedono inoltre da parte dell'ARS momenti formativi finalizzati alla divulgazione del codice di comportamento e delle misure sanzionatorie ivi previste.

*Osservazione/suggerimento n.13. Regolamentare e rendere il più possibile trasparente l'attività delle Lobbies (es. case farmaceutiche), mettendo in atto ogni cautela per impedire eventuali ingerenze illegittime o quantomeno dannose delle Lobbies stesse nelle attività istituzionali.*

*Acu Marche chiede al RPC, Direttore Generale di sollecitare l'emanazione da parte della Regione Marche di una Legge che regola le attività delle Lobbies e le rende Trasparenti, come già da anni avviene in molte Regioni Italiane (es. Toscana, ecc.).*

La richiesta è accoglibile da parte dell'ARS nei termini di una proposta di regolamento ad hoc.

*Osservazioni/Suggerimento n.14. Pubblicare sul sito istituzionale, in Amministrazione trasparente, le Carte dei servizi e/o i documenti contenenti gli Standard di qualità dei servizi pubblici dell'ARS e disporre nel PTPC 2018-2020 (per tutti i servizi carenti di tali documenti) l'adozione degli Standard di qualità dei servizi e delle Carte dei servizi, prevedendo le modalità procedurali per il loro aggiornamento annuale ed il necessario coinvolgimento previsto dalle norme vigenti delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti.*

*Nel rispetto della Delibera Civit n. 3/2012, è necessario prevedere nel PTPC l'emanazione e pubblicazione in Amministrazione trasparente entro il 31 marzo 2018 del Regolamento contenente le modalità per l'erogazione di un indennizzo automatico e forfettario all'utenza, nel caso di mancato*

*rispetto degli standard di qualità preventivamente stabiliti.*

L'osservazione è accoglibile nei termini che seguono. Nel corso della riunione del 25 gennaio con l'ACU Marche il direttore dell'ARS si è impegnato a costituire apposito gruppo di lavoro finalizzato alla elaborazione della Carta dei servizi e alla definizione degli standard di qualità delle PF dell'ARS, in modo da pervenire alla relativa pubblicazione nel corso dell'anno 2019.

Osservazione/suggerimento n.15. *Prevedere già dal corrente anno che gli Standard di qualità dei servizi siano parte integrante del Piano della performance dell'ARS.*

L'osservazione è accolta nei termini che seguono. Il Piano della performance 2018-2020 per l'ARS, in corso di realizzazione, prevede la predisposizione della Carta dei servizi e degli standard di qualità.

Osservazione/suggerimento n.16. *Prevedere l'urgente adozione di un Codice etico per tutto il personale Dirigente e non Dirigente dell'ARS, promuovendo se necessario una Legge Regionale che coinvolga anche le Aziende Ospedaliere, l'Inrca, ecc. prendendo ad esempio l'esperienza già da anni realizzata in Sanità nella Regione Lombardia.*

Richiesta accolta nei termini che seguono. L'osservazione è accoglibile nei termini che seguono. L'ARS si impegna all'elaborazione di un Codice Etico nel periodo di vigenza del presente piano.

Osservazione/suggerimento n. 17. *Attivare protocolli di collaborazione in materia di Trasparenza, Prevenzione della Corruzione con le Associazioni dei Consumatori disponibili a collaborare.*

L'osservazione è accolta. L'ARS si impegna a predisporre un protocollo con le Associazioni dei consumatori per collaborare nelle materie indicate, attraverso periodici momenti di incontro.

Osservazione/suggerimento n.18. *Prevedere espressamente nel PTPC l'effettuazione almeno ogni 4 mesi del monitoraggio dello stato di attuazione delle misure, coinvolgendo possibilmente le Associazioni dei consumatori ed Utenti del CRCU.*

Il suggerimento non è accoglibile nei termini proposti. Il Piano prevede, al capitolo 11, il monitoraggio, almeno due volte l'anno, in merito all'attuazione delle misure e delle attività di prevenzione, stabilendo comunque per il RPCPT la possibilità di disporre ulteriori verifiche e richieste di esibizione di atti o documenti.

Osservazione/suggerimento n.19. *Realizzare ogni più opportuna iniziativa nei confronti degli Enti ed Aziende Sanitarie ed Ospedaliere per la puntuale osservanza dell'art. 3, commi 10, 11 e 12, del Dlgs 124/1998 che prevede la possibilità per il cittadino di effettuare una visita intramuraria (o intramoenia) mediante prestazione effettuata dal medico specialista come libero professionista all'interno dell'ospedale o dell'ambulatorio Asl o in mancanza, di recarsi presso una struttura privata e chiedere il rimborso di quanto speso, pagando il solo costo del ticket.*

L'osservazione è accoglibile nei termini che seguono. L'ARS, insieme al Servizio Sanità della Regione, nell'ambito delle sue attività istituzionali, ha da tempo avviato iniziative per favorire, da parte degli Enti del SSR, il rispetto dei tempi di attesa nonché l'ampliamento dell'offerta di servizi e prestazioni. Nel 2018 continuerà a lavorare in questo ambito.

Osservazione/suggerimento n.20. *Istituire anche nella nostra Regione un Osservatorio Regionale Carta dei Servizi sanitari, per realizzare gli adempimenti riguardanti le Carte dei servizi pubblici, introdotte nel nostro paese da oltre 20 (venti) anni con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95).*

Richiesta non accoglibile nei termini posti. Tuttavia nella riunione del 25 gennaio 2018 con l'ACU Marche l'ARS, si è impegnata a costituire apposito gruppo di lavoro in merito.

Osservazioni/Suggerimento n.21. *Tutte le misure individuate nel PTPC devono essere adeguatamente programmate. La programmazione delle misure rappresenta un contenuto fondamentale del PTPC.*

L'osservazione è accolta nei termini di una maggiore esplicitazione dei contenuti, obiettivi,

responsabilità e tempi.

Osservazione/suggerimento n.22. *Assicurare che trovino piena attuazione tutte le disposizioni contenute nel Nuovo codice appalti D. Lgs. 50/2016, con particolare riferimento alla obbligatorietà nei termini prescritti di deliberare la programmazione per l'acquisto di beni e servizi, assicurando le conseguenti pubblicazioni sul sito web istituzionale e prevedendo adeguate sanzioni per i responsabili di eventuali ritardi e/o omissioni.*

L'osservazione è accolta nei termini che seguono. L'ARS ha pubblicato la propria programmazione per il biennio 2018-2019 nella sezione Amministrazione trasparente del proprio sito (Bandi di gara e contratti/informazioni sulle singole procedure in formato tabellare). Ha inoltre previsto apposita formazione.

Osservazione/suggerimento n.23 *Prevedere l'attivazione di ogni efficace strumento nei confronti delle direzioni generali delle Aziende finalizzato alla assegnazione di obiettivi economico-gestionali, di salute e funzionamento dei servizi, strettamente collegati alla sostanziale riduzione delle liste d'attesa.*

L'osservazione è accolta nei termini che seguono. L'ARS in collaborazione con il Servizio Sanità alla definizione annuale di tutte le tipologie di obiettivi (economico gestionali, di salute e di funzionamento dei servizi). Da sempre particolare attenzione è stata posta alla definizione di puntuali obiettivi sulle liste di attesa anche in funzione di specifici adempimenti ministeriali, da cui possono dipendere, peraltro, penalizzazioni economiche in termini di mancati trasferimenti finanziari.

Osservazione/suggerimento n.24 *E' indispensabile prevedere negli Obiettivi economico-gestionali di ogni Dirigente Regionale e nei Piani delle Performance organizzative ed individuali dell'Asur e delle Aree Vaste l'osservanza delle norme riguardanti le Carte/Standard di qualità dei servizi ed il miglioramento annuale degli Standard di qualità e quantità dei servizi, oltre al necessario coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori ed utenti del CRCU previsto dalle norme, collegando l'erogazione dei premi annuali al raggiungimento di tali obiettivi.*

L'osservazione è accolta nei termini di come esplicitato nelle osservazioni precedenti n.4, 14, 15 e 20. Per quanto riguarda il rispetto di tali norme da parte del personale ASUR e Aree Vaste, l'ARS si impegna a continuare e ad intensificare il proprio ruolo propulsivo rispetto ai meccanismi di ribaltamento degli obiettivi regionali da parte delle Aziende sulle proprie strutture dirigenziali.

Osservazione/suggerimento n 25 *Prevedere nel PTPC valide iniziative (che possano coinvolgere la Regione Marche, il Ministero della salute e/o gli altri Enti nazionali preposti) per pervenire prima possibile all'utilizzo in tutti gli Ospedali e le Farmacie della Regione Marche delle confezioni di farmaci monodosi. A tal riguardo è urgente fornire istruzioni alla Centrale unica per gli acquisti recentemente attivata tra le Regioni Umbria, Toscana e Marche affinché gli acquisti e dunque le gare relative alla fornitura dei farmaci riguardino esclusivamente i farmaci monodose per conseguire subito i migliori risultati di semplificazione, ottimizzazione, efficientamento e risparmi di spesa.*

Il suggerimento è accoglibile nei seguenti termini: l'ARS si renderà promotore delle possibili azioni verso gli organismi competenti finalizzate all'utilizzo di confezioni di farmaci monodose.

Osservazione/suggerimento n. 26 *Prevedere la sottoscrizione entro il 30 Aprile 2018 di un protocollo d'intesa per l'integrità e la promozione di azioni comuni di responsabilizzazione nei confronti del conflitto di interesse in sanità e di contrasto ai comportamenti scorretti, coinvolgendo se occorre la Regione Marche, i Direttori dell'Asur Marche e delle Aree Vaste, dell'Inrca, ecc. con l'Ordine Regionale dei Medici ed Odontoiatri e con le Università della Regione Marche analogo a quello sottoscritto dalla Regione Toscana.*

Il suggerimento è accoglibile nei seguenti termini. L'ARS nell'ambito delle proprie competenze promuoverà un'azione mirata alla regolamentazione del conflitto di interesse in sanità.

Osservazione/suggerimento n. 27 *Visto che all'Agenzia Sanitaria Regionale è rimasta solamente*

*l'autonomia amministrativa e contabile e tenuto conto che, da quanto riferito l'anno scorso dal direttore, sono solamente 4 le Regioni italiane che hanno mantenuto le Agenzie Sanitarie Regionali e considerato che presso la Giunta Regione Marche esiste il Servizio Sanità (che potrebbe essere potenziato con il passaggio del personale in servizio presso l'ARS) si chiede di sottoporre all'attenzione della Giunta Regione Marche - anche per economizzare i costi - di sopprimere l'Agenzia Regionale Sanitaria.*

Tale osservazione non è pertinente in questa sede.

*Osservazione/suggerimento n. 28 E' indispensabile attivare quanto prima possibile il tavolo di lavoro presso l'Ars con le Associazioni dei consumatori ed utenti del CRCU Regione Marche (già programmato dal Prof. Di Stanislao per il mese di Ottobre 2017 e mai realizzato a seguito delle dimissioni) per collaborare attivamente a pervenire quanto prima possibile al rispetto delle norme vigenti in materia di Carte e Standard di qualità dei servizi da parte delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere e da parte dei soggetti giuridici che operano nel Settore sociale (ATS, Comuni, ecc.) della Regione Marche, prendendo ad esempio quanto già realizzato in altre Regioni, visto che le norme prescrivono il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti.*

Il suggerimento è accolto nei termini concordati nell'incontro del 25 gennaio 2018 con l'ACU Marche e richiamati nei punti precedenti (n.4, 14, 15 e 20).

La dott.ssa Cecilia Palazzesi predisporrà il verbale che rinverrà in bozza in modo che ognuno possa apportare eventuali migliorie rispetto ai propri contributi. Lo stesso verrà poi pubblicato, come prevede il PNA. Nel documento istruttorio della delibera di approvazione del Piano verranno riportate tutte le osservazioni e i suggerimenti pervenuti entro il termine fissato, quelle accettate e quelle invece di cui ci si discosti con relativa motivazione.