



**DETERMINAZIONE N. 319/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 105/2019 e Comunicazione n. 105/2019 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 105/2019 – Protocollo n. 12121 del 17/09/2019.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell’Agenzia per l’Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione di DigitPA e dell’Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l’innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante “Misure urgenti per la crescita del Paese”, convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l’articolo 14-bis (Agenzia per l’Italia digitale) nonché l’articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell’amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito, presso l’AgID, l’ufficio del difensore civico per il digitale;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la “Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell’Agenzia per l’Italia digitale”, adottato ai sensi dell’articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante “Approvazione del regolamento di organizzazione per l’Agenzia per l’Italia Digitale”;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n.232, con cui l’ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

**VISTA** la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell’articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l’AgID l’Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto il dott.

Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l’ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di

fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

**VISTO** l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove , tra l'altro, si prevede che, "Al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127,";

**VISTA** la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al Difensore civico per il digitale;

**VISTA** la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 105/2019 del 17 settembre 2019 acquisita in pari data al prot. AgID con n.12121, relativa alla categoria identità digitale, con cui il cittadino/segnalante lamenta di non poter fruire con modalità digitale dei servizi di prenotazione prestazioni ambulatoriali e il ritiro della cartella clinica presso l'Ospedale Buccheri Fatebenefratelli La Ferla.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 105/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale. In istruttoria, si è provveduto con nota prot.n. 16973 del 10.12.2019 e successivi solleciti con note prot.n.3489 del 20.03.2020 e prot.n.6281 del 01.06.2020, ad una richiesta di elementi all'Ente segnalato.

Con nota acquisita al prot. AgID con n.7087 del 19.06.2020 l'Ospedale Buccheri Fatebenefratelli La Ferla ha riscontrato rappresentando che: *"per quanto concerne le prenotazioni delle prestazioni è possibile effettuare le stesse allo sportello, per via telefonica al seguente recapito 091479850 (Centro Unico Prenotazioni) o, per gli utenti registrati, attraverso il sito o mediante app gratuita scaricabile su smartphone o tablet. E' inoltre possibile il pagamento delle prestazioni direttamente sul sito web aziendale. In merito alla procedura per il ritiro della cartella clinica la stessa, oltre che essere ritirata direttamente dall'intestatario o da persona terza, munita di apposita delega, potrà essere spedita a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo indicato al momento della richiesta (a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione).*

*E' inoltre in fase di elaborazione ed a breve sarà rilasciata, la procedura per la trasmissione in formato elettronico della documentazione sanitaria a mezzo pec".*

Da quanto sopra riportato si evince che il sopracitato Ospedale abbia posto in essere le iniziative per tutelare il diritto dei cittadini/utenti all'utilizzo delle tecnologie; in particolare, la prenotazione delle prestazioni sanitarie può avvenire anche senza richiedere necessariamente la presenza fisica ma per gli utenti registrati può avvenire tramite il sito o l'app gratuita scaricabile su tablet o smartphone; invece per il ritiro della cartella clinica l'ente ha rappresentato che a breve sarà implementata la procedura per la trasmissione della stessa tramite PEC.

Pertanto, ritenendo che nel caso di specie non sussistano violazioni del C.A.D. si è proposto al Difensore Civico per il Digitale di procedere con l'archiviazione della segnalazione per infondatezza.

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.105/2019, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.105/2019, trasmessa al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante;

#### **DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 105/2019 e Archiviazione n.105/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



**Segnalazione n.105/2019 - Trattazione**

**Oggetto:**

**Segnalazione n.105/2019- Amministrazione segnalata: Ospedale Buccheri La Ferla - Qualificazione tematica: Identità digitale -Protocollo n. 12121 del 17/09/2019.**

La Segnalante espone la seguente questione: *“l'Ente in oggetto richiede esclusivamente la PRESENZA FISICA dell'utente, per poter accedere ai servizi di prenotazione prestazioni ambulatoriali e per il ritiro della cartella clinica. Per i residenti fuori Palermo danno la possibilità di prenotare via FAX al numero 091/479337. Prenotazioni CUP  
<http://www.ospedalebuccherilaferla.it/web/guest/ambulatori> Richiesta Cartella Clinica  
<http://www.ospedalebuccherilaferla.it/richiedere/ritirare-copia-cartella-clinica>”.*

La segnalante lamenta di non poter fruire con modalità digitale i servizi di prenotazione prestazioni ambulatoriali e il ritiro della cartella clinica presso l'Ospedale Buccheri La Ferla di Palermo.

Prima di entrare nello specifico della trattazione, si è posto in via preliminare un problema riguardo alla natura giuridica dell'Ospedale Buccheri La Ferla che fa parte dell'Ordine Religioso dei “Fatebenefratelli” e, quindi sull'applicabilità del D.lgs 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” (di seguito C.A.D.).

Per tali motivi si è ritenuto opportuno, in primis, effettuare ricerche sull'organizzazione dell'ente segnalato.

Accedendo al sito dell'Ospedale sopra menzionato, si rileva un passaggio di categoria della struttura sanitaria segnalata da *“casa di cura di alta specialità”* ad *“ospedale generale di zona”*.

http://www.ospedalebuccherilaferla.it/chi-siamo

Chi siamo - ospedalebucch... x

Intranet Agid Home Page Protocollo informatico - L...

**Ospedale Buccheri La Ferla FATEBENEFRAPELLI**

Ricerca... Area riservata utenti Intranet

Home Chi siamo Ambulatori Ricovero Attività Privata Cosa fare per Servizi Opere Eventi Contatti e PEC

Provincia Romana FBF Privacy

ospedalebuccherilaferla.it Chi siamo

### Chi siamo



L'ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli venne classificato "ospedale generale di zona" con decreto assessoriale il 23 ottobre 1991. Il decreto ha sancito il passaggio dallo stato giuridico di "casa di cura di alta specialità" a quello di "ospedale", determinando l'attivazione di nuove discipline, requisiti essenziali per il riconoscimento suddetto. Accanto alle discipline già esistenti come medicina generale, chirurgia generale, ostetricia e ginecologia, neonatologia, cardiologia, e i servizi di anestesia, radiologia e laboratorio analisi, furono attivati il pronto soccorso, l'ortopedia, la pediatria, la rianimazione, e la terapia intensiva cardiologica, oltre ad uno sviluppo dell'attività ambulatoriale. In epoca più recente, precisamente tra gli anni 2002 - 2003, sono state attivate nuove discipline, quali la chirurgia plastica, l'oculistica, la neurologia e l'oncologia, oltre ad offrire servizi quali il day surgery e il day hospital che hanno contribuito a migliorare le prestazioni a favore dell'utenza. In ospedale è anche possibile usufruire di prestazioni in libera professione, sia in regime di ricovero, grazie all'allestimento di un reparto dedicato (ALPI), sia in regime ambulatoriale. Nel settore diagnostico, sono stati attivati e sviluppati alcuni settori importanti, come il laboratorio di istopatologia, il laboratorio di elettrofisiologia, il laboratorio per la diagnosi prenatale, gli ambulatori di otorinolaringoiatria e dermatologia e per la medicina non convenzionale è stato aperto un ambulatorio di agopuntura.

11:00 28/11/2019

http://www.ospedalebuccherilaferla.it/chi-siamo

Chi siamo - ospedalebucch... x

Intranet Agid Home Page Protocollo informatico - L...

ospedalebuccherilaferla.it Chi siamo

### Storia



La struttura sanitaria appartiene all'Ordine religioso dei Fatebenefratelli, costituito da papa Sisto V nel 1586. Tale istituzione, la cui esatta denominazione è Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio fu voluta dai seguaci di San Giovanni di Dio (nato in Portogallo verso il 1495 e morto a Granada nel 1550) che, per il ritorno con cui erano soliti percorrere le strade, sono meglio noti in Italia come Fate-bene-fratelli. Da allora si sono diffusi in tutto il mondo offrendo ovunque la testimonianza di carità lasciata in eredità dal fondatore e vivendo il suo carisma ospedaliero nelle varie situazioni e contingenze socio - assistenziali che i mutati contesti sanitari della storia hanno offerto. Oltre a San Giovanni di Dio che viene ritenuto il "Fondatore dell'Ospedale Moderno" l'Ordine ha dato alla Chiesa altri santi e beati: San Giovanni Grande, geniale riformatore ospedaliero nella Spagna del '600; San Riccardo Pampuri, medico italiano morto nel 1930; il beato Benedetto Menni, i 72 religiosi martiri della guerra civile spagnola e numerose altre figure di spicco sul piano religioso e assistenziale. Oggi l'Ordine Ospedaliero gestisce nel mondo più di duecento strutture sanitarie, di cui 20 in Italia. A Palermo la presenza dei Fatebenefratelli risale al 1585, anno in cui il primo generale dell'Ordine inviò in Sicilia Fra Sebastiano Ordoñez per fondarvi un ospedale. Acquistando una chiesetta e alcune case nel popolare quartiere dell'Albergheria i Fatebenefratelli fondarono così l'ospedale di "San Pietro in Vincoli". Del suo edificio rimane oggi la splendida sala degenze affrescata da Pietro Novelli con episodi della vita di San Giovanni di Dio, attualmente inglobata nel liceo scientifico "Benedetto Croce". La chiesa, invece, è stata distrutta dai bombardamenti dell'ultima guerra. Nella loro attività palermitana i Fatebenefratelli si distinsero soprattutto durante l'epidemia di peste del 1624 e durante quella di colera del 1837. Successivamente, in Sicilia, venne affidata all'Ordine la gestione o la fondazione di altri 21 ospedali, gran parte dei quali attivi fino alla fine dell'800. Con le leggi di soppressione degli Ordini religiosi promulgate in Italia nel 1866 i frati furono costretti ad abbandonare l'Isola. A Palermo, pur avendo vinto un successivo ricorso, non fu possibile il recupero dei beni perduti. Rimase così solo il nome accorpato con quello del principale ospedale della città che si chiama tuttora "Civico e Benfratelli". L'auspicato ritorno fu realizzato dopo ben un secolo, grazie alla donazione, da parte della signora Anna Buccheri La Ferla, del sanatorio marino "Solarium" che i religiosi hanno trasformato in un moderno ed efficiente ospedale. Affiancano oggi i frati due congregazioni religiose femminili: le "Ancelle della Sacra Famiglia", le "Suore del Bell'Amore" e le "suore Terziere Francescane d'Ognissanti".

11:02 28/11/2019

Dalle ricerche effettuate emerge che l'ospedale Buccheri la Ferla Fatebenefratelli è stato classificato "ospedale generale di zona" in base all'art.24, commi 1 e 3 della Legge Regionale dell'08 febbraio 2007, a seguito della quale l'ospedale è stato inserito all'interno della gestione sanitaria regionale ed i relativi budget negoziati con la Regione Siciliana.

Inoltre, si legge relativamente alla mission dell'ente che "l'ospedale si impegna ad erogare i propri servizi secondo i Principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994". Quest'ultima norma, pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n.43, riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" prevede: "Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;

*Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;*

*Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;*

*Emana la seguente direttiva:*

#### **Oggetto, ambito di applicazione e definizioni**

*La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.*

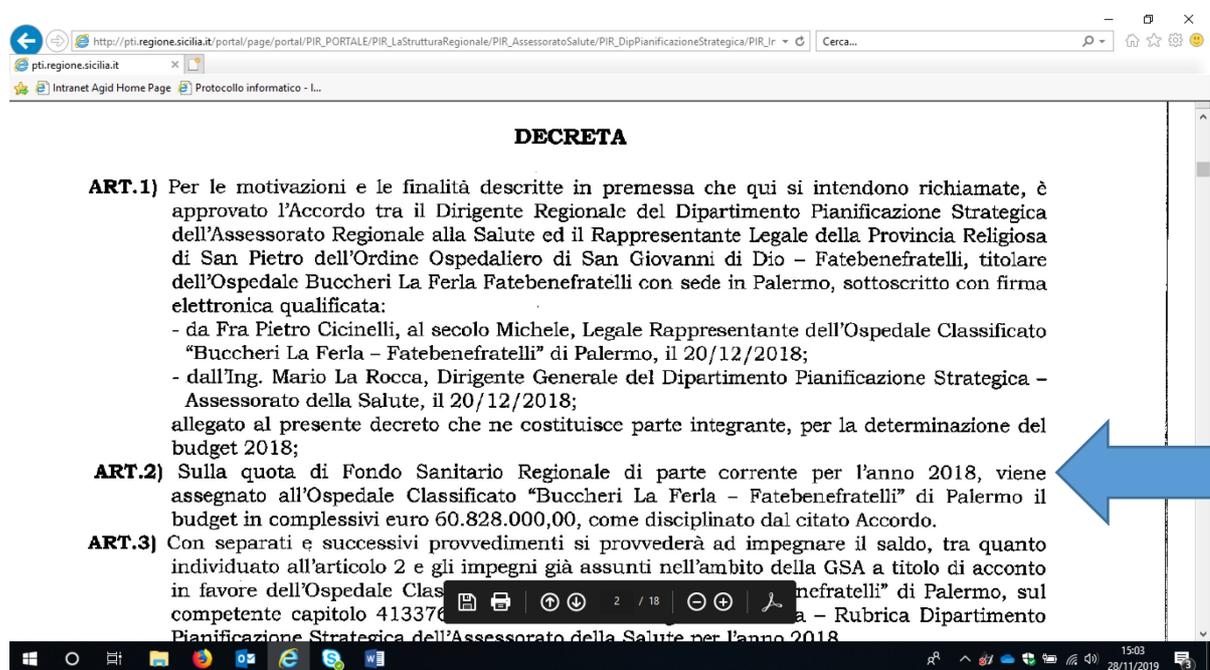
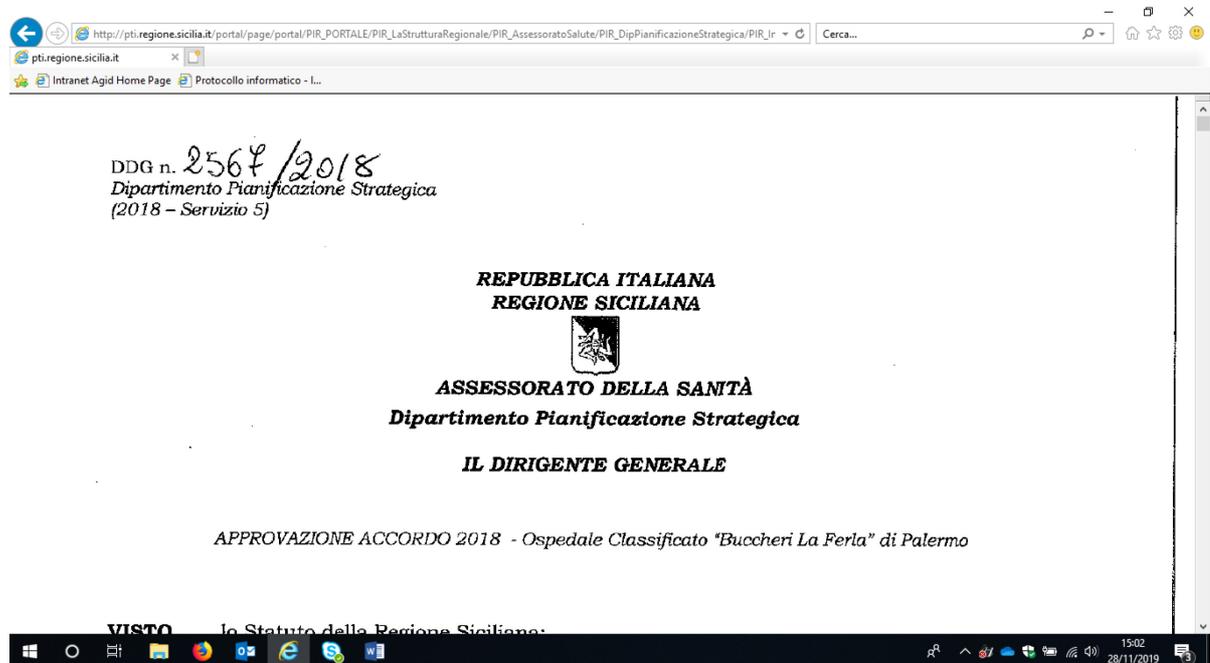
*Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.*

*Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.*

*Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati "soggetti erogatori".*

Per completezza di istruttoria, si è proceduto ad acquisire anche il decreto assessoriale evidenziato nello screenshot tratto dal sito dell'ente sopra riportato:

[http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR\\_PORTALE/PIR\\_LaStrutturaRegionale/PIR\\_AssessoratoSalute/PIR\\_DipPianificazioneStrategica/PIR\\_Infoedocumenti/PIR\\_DecretiDipPianificazioneStrategica/PIR\\_DecretiAnno2018/PIR\\_Dicembre/2567%2020.12.2018%20DDG.pdf](http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssessoratoSalute/PIR_DipPianificazioneStrategica/PIR_Infoedocumenti/PIR_DecretiDipPianificazioneStrategica/PIR_DecretiAnno2018/PIR_Dicembre/2567%2020.12.2018%20DDG.pdf)



Dalla lettura del Decreto dell'Assessorato della Sanità della Regione Autonoma Sicilia di cui sopra emerge che nell'anno 2018 è stato approvato un Accordo tra il Dirigente Regionale del Dipartimento Pianificazione Strategica dell'Assessorato Regionale alla Salute ed il

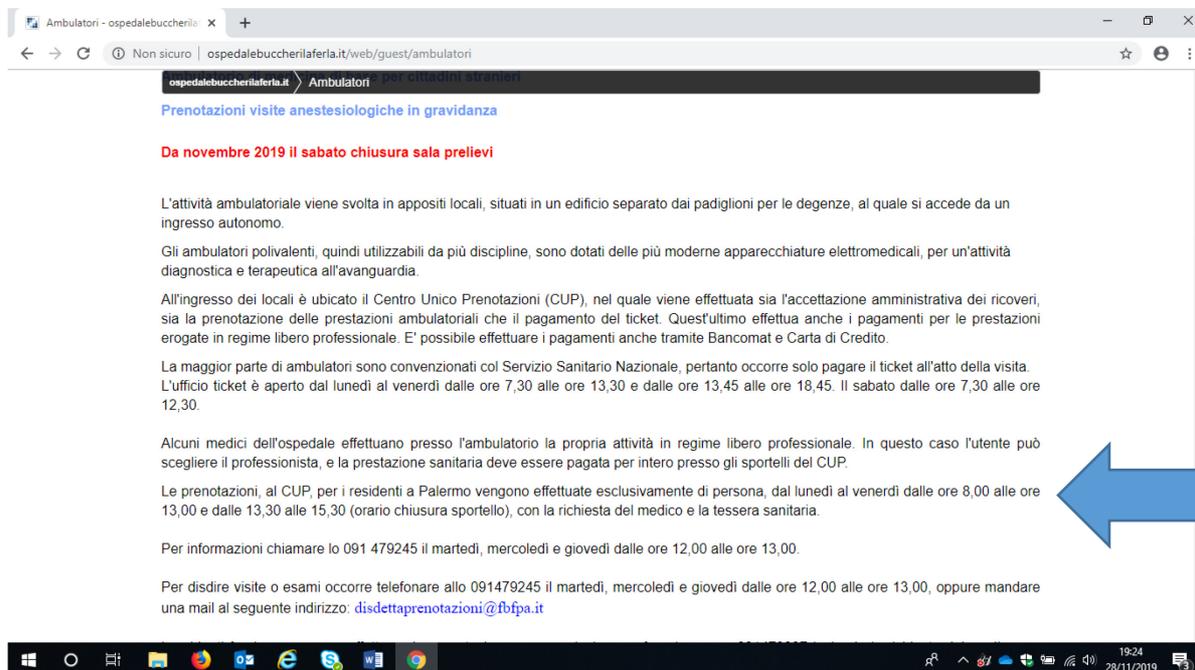
Rappresentante Legale della Provincia Religiosa di San Pietro dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli, titolare dell'Ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli con sede in Palermo, in virtù del quale è stato assegnato al predetto Ospedale un budget sulla quota di Fondo Sanitario Regionale.

Da quanto sopra appare plausibile l'estensione delle norme del C.A.D. nella trattazione della fattispecie in esame; in particolare, si fa riferimento all'art.2 comma 3 del CAD:

*“Le disposizioni del presente Codice e le relative Linee guida concernenti il documento informatico, le firme elettroniche e i servizi fiduciari di cui al Capo II, la riproduzione e conservazione dei documenti di cui agli articoli 43 e 44, il domicilio digitale e le comunicazioni elettroniche di cui all'articolo 3-bis e al Capo IV, l'identità digitale di cui agli articoli 3-bis e 64 si applicano anche ai privati, ove non diversamente previsto”.*

Dall'esame del predetto quadro normativo che appare coerente con la casistica in trattazione si è proceduto, in via istruttoria, ad effettuare delle verifiche su quanto segnalato sia relativamente alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali sia per il ritiro della copia cartella clinica accedendo al sito dell'Ospedale tramite il link:

<http://www.ospedalebuccherilaferla.it/web/guest/ambulatori>



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.ospedalebuccherilaferla.it/web/guest/ambulatori](http://www.ospedalebuccherilaferla.it/web/guest/ambulatori). The page content includes:

- Header: **Ambulatori**
- Section: **Prenotazioni visite anestesiolgiche in gravidanza**
- Notice: **Da novembre 2019 il sabato chiusura sala prelievi**
- Text: "L'attività ambulatoriale viene svolta in appositi locali, situati in un edificio separato dai padiglioni per le degenze, al quale si accede da un ingresso autonomo."
- Text: "Gli ambulatori polivalenti, quindi utilizzabili da più discipline, sono dotati delle più moderne apparecchiature elettromedicali, per un'attività diagnostica e terapeutica all'avanguardia."
- Text: "All'ingresso dei locali è ubicato il Centro Unico Prenotazioni (CUP), nel quale viene effettuata sia l'accettazione amministrativa dei ricoveri, sia la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali che il pagamento del ticket. Quest'ultimo effettua anche i pagamenti per le prestazioni erogate in regime libero professionale. E' possibile effettuare i pagamenti anche tramite Bancomat e Carta di Credito."
- Text: "La maggior parte di ambulatori sono convenzionati col Servizio Sanitario Nazionale, pertanto occorre solo pagare il ticket all'atto della visita. L'ufficio ticket è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,30 e dalle ore 13,45 alle ore 18,45. Il sabato dalle ore 7,30 alle ore 12,30."
- Text: "Alcuni medici dell'ospedale effettuano presso l'ambulatorio la propria attività in regime libero professionale. In questo caso l'utente può scegliere il professionista, e la prestazione sanitaria deve essere pagata per intero presso gli sportelli del CUP."
- Text: "Le prenotazioni, al CUP, per i residenti a Palermo vengono effettuate esclusivamente di persona, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle 13,30 alle 15,30 (orario chiusura sportello), con la richiesta del medico e la tessera sanitaria."
- Text: "Per informazioni chiamare lo 091 479245 il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 12,00 alle ore 13,00."
- Text: "Per disdire visite o esami occorre telefonare allo 091479245 il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 12,00 alle ore 13,00, oppure mandare una mail al seguente indirizzo: [disdettaprenotazioni@fbfpa.it](mailto:disdettaprenotazioni@fbfpa.it)"

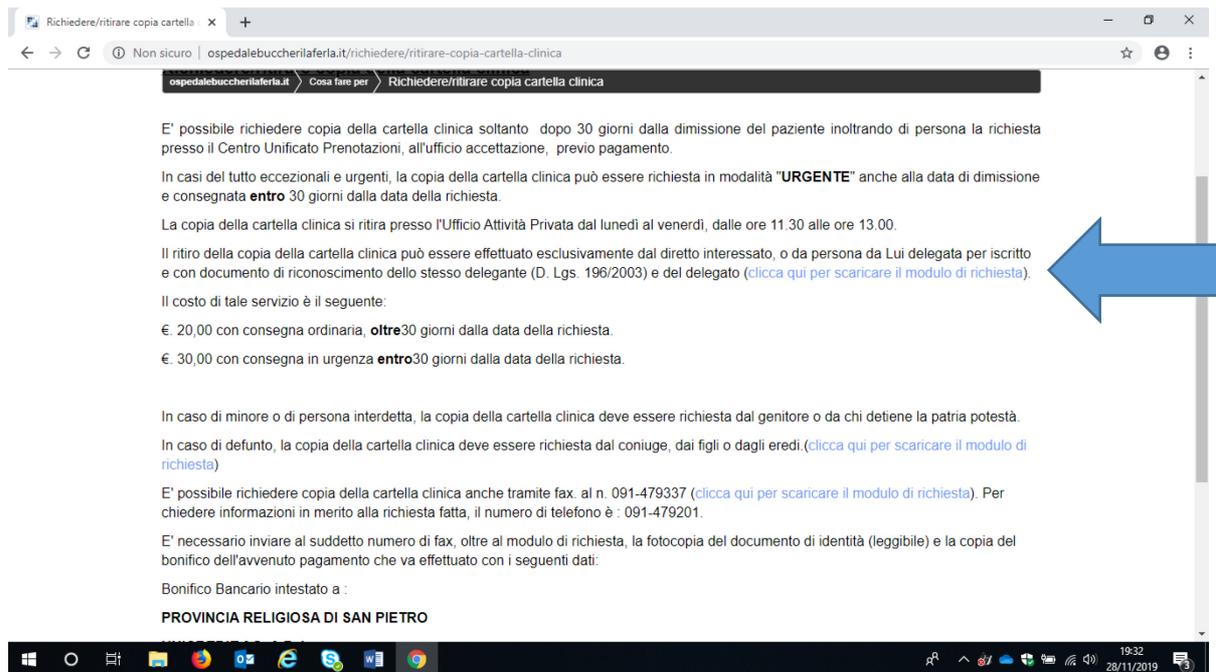
A blue arrow points to the text "Le prenotazioni, al CUP, per i residenti a Palermo vengono effettuate esclusivamente di persona..." in the screenshot.

Effettivamente, come risulta dallo screenshot di cui sopra, *“le prenotazioni per le prestazioni ambulatoriali, al CUP, per i residenti a Palermo vengono effettuate esclusivamente di persona...”*, mentre la disdetta delle stesse può avvenire anche con l'invio di una e-mail.

Per la seconda questione prospettata dal segnalante si accede tramite il link:

<http://www.ospedalebuccherilaferla.it/richiedere/ritirare-copia-cartella-clinica>

<https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2020/03/SIC-Delibera85-12mar20.pdf>



Richiedere/ritirare copia cartella x +

Non sicuro ospedalebuccherilaferla.it/richiedere/ritirare-copia-cartella-clinica

ospedalebuccherilaferla.it Cosa fare per Richiedere/ritirare copia cartella clinica

E' possibile richiedere copia della cartella clinica soltanto dopo 30 giorni dalla dimissione del paziente inoltrando di persona la richiesta presso il Centro Unificato Prenotazioni, all'ufficio accettazione, previo pagamento.

In casi del tutto eccezionali e urgenti, la copia della cartella clinica può essere richiesta in modalità "URGENTE" anche alla data di dimissione e consegnata **entro** 30 giorni dalla data della richiesta.

La copia della cartella clinica si ritira presso l'Ufficio Attività Privata dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.30 alle ore 13.00.

Il ritiro della copia della cartella clinica può essere effettuato esclusivamente dal diretto interessato, o da persona da Lui delegata per iscritto e con documento di riconoscimento dello stesso delegante (D. Lgs. 196/2003) e del delegato ([clicca qui per scaricare il modulo di richiesta](#)).

Il costo di tale servizio è il seguente:

- € 20,00 con consegna ordinaria, **oltre** 30 giorni dalla data della richiesta.
- € 30,00 con consegna in urgenza **entro** 30 giorni dalla data della richiesta.

In caso di minore o di persona interdetta, la copia della cartella clinica deve essere richiesta dal genitore o da chi detiene la patria potestà.

In caso di defunto, la copia della cartella clinica deve essere richiesta dal coniuge, dai figli o dagli eredi ([clicca qui per scaricare il modulo di richiesta](#)).

E' possibile richiedere copia della cartella clinica anche tramite fax, al n. 091-479337 ([clicca qui per scaricare il modulo di richiesta](#)). Per chiedere informazioni in merito alla richiesta fatta, il numero di telefono è : 091-479201.

E' necessario inviare al suddetto numero di fax, oltre al modulo di richiesta, la fotocopia del documento di identità (leggibile) e la copia del bonifico dell'avvenuto pagamento che va effettuato con i seguenti dati:

Bonifico Bancario intestato a :

**PROVINCIA RELIGIOSA DI SAN PIETRO**

Anche in questo caso si appura che: *“è possibile richiedere copia della cartella clinica soltanto dopo 30 giorni dalla dimissione del paziente inoltrando di persona la richiesta presso il Centro Unificato Prenotazioni, all'ufficio accettazione, previo pagamento”*; inoltre, si legge che è possibile chiedere copia della cartella clinica anche tramite fax.

Pertanto, tenendo conto delle risultanze emerse in istruttoria, al fine di effettuare una valutazione complessiva della segnalazione in esame, si è deciso di procedere, con nota prot.n. 16973 del 10.12.2019 e successivi solleciti con note prot.n.3489 del 20.03.2020 e prot.n.6281 del 01.06.2020, ad una richiesta di elementi all'Ente segnalato.

Con nota acquisita al prot. AgID con n.7087 del 19.06.2020 l'Ospedale Buccheri Fatebenefratelli La Ferla ha riscontrato rappresentando che: *“per quanto concerne le prenotazioni delle prestazioni è possibile effettuare le stesse allo sportello, per via telefonica al seguente recapito 091479850 (Centro Unico Prenotazioni) o, per gli utenti registrati, attraverso il sito o mediante app gratuita scaricabile su smartphone o tablet. E' inoltre possibile il pagamento delle prestazioni direttamente sul sito web aziendale. In merito alla procedura per il ritiro della cartella clinica la stessa, oltre che essere ritirata direttamente dall'intestatario o da persona terza, munita di apposita delega, potrà essere spedita a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo indicato al momento della richiesta (a*

condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione).  
E' inoltre in fase di elaborazione ed a breve sarà rilasciata, la procedura per la trasmissione in formato elettronico della documentazione sanitaria a mezzo pec".

Da quanto sopra riportato si evince che il sopracitato Ospedale abbia posto in essere le iniziative per tutelare il diritto dei cittadini/utenti all'utilizzo delle tecnologie; in particolare, la prenotazione delle prestazioni sanitarie può avvenire anche senza richiedere necessariamente la presenza fisica ma per gli utenti registrati può avvenire tramite il sito o l'app gratuita scaricabile su tablet o smartphone; invece per il ritiro della cartella clinica l'ente ha rappresentato che a breve sarà implementata la procedura per la trasmissione della stessa tramite PEC.

Da ulteriori verifiche effettuate sul sito ufficiale dell'Ospedale (<http://www.ospedalebuccherilaferla.it/>) si è appurato che effettivamente lo stesso abbia provveduto in tal senso, come si evince dagli screenshot di seguito riportati:



PRENOTA ONLINE' and 'Se avete qualche problema con la prenotazione, qui è possibile [CONSULTARE LA GUIDA](#)'. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 09/07/2020 and the time as 11:16."/>

http://www.ospedalebuccherilaferla.it/web/guest/prenotazioni-online

Home Chi siamo Ambulatori Ricovero Attività Privata Cosa fare per Servizi Opere Eventi Contatti e PEC  
Provincia Romana FBF Privacy

ospedalebuccherilaferla.it prenotazioni online

### Prenotazioni Online



Le prestazioni si possono prenotare direttamente da casa: [PRENOTA ONLINE](#)  
Se avete qualche problema con la prenotazione, qui è possibile [CONSULTARE LA GUIDA](#)

11:16  
09/07/2020

Pertanto, ritenendo che nel caso di specie non sussistano violazioni del C.A.D. si è proposto al Difensore Civico per il Digitale di procedere con l'archiviazione della segnalazione per infondatezza.

9 luglio 2020

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione n.105/2019- Amministrazione segnalata: Ospedale Buccheri La Ferla - Qualificazione tematica: Identità digitale -Protocollo n. 12121 del 17/09/2019.**

Gent.ma Segnalante,

è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: “l'Ente in oggetto richiede esclusivamente la PRESENZA FISICA dell'utente, per poter accedere ai servizi di prenotazione prestazioni ambulatoriali e per il ritiro della cartella clinica. Per i residenti fuori Palermo danno la possibilità di prenotare via FAX al numero 091/479337. Prenotazioni CUP <http://www.ospedalebuccherilaferla.it/web/guest/ambulatori> Richiesta Cartella Clinica <http://www.ospedalebuccherilaferla.it/richiedere/ritirare-copia-cartella-clinica>”.

Si premette che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica, peraltro, che il Difensore civico per il digitale non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Ciò premesso, entrando nello specifico della Sua segnalazione, si è provveduto in istruttoria, con nota prot.n. 16973 del 10.12.2019 e successivi solleciti con note prot.n.3489 del 20.03.2020 e prot.n.6281 del 01.06.2020, ad effettuare una richiesta di elementi all'Ente segnalato.

Con nota acquisita al prot. AgID con n.7087 del 19.06.2020 l'Ospedale Buccheri Fatebenefratelli La Ferla ha riscontrato rappresentando che: *“per quanto concerne le prenotazioni delle prestazioni è possibile effettuare le stesse allo sportello, per via telefonica al seguente recapito 091479850 (Centro Unico Prenotazioni) o, per gli utenti registrati, attraverso il sito o mediante app gratuita scaricabile su smartphone o tablet. E' inoltre possibile il pagamento delle prestazioni direttamente sul sito web aziendale. In merito alla procedura per il ritiro della cartella clinica la stessa, oltre che essere ritirata direttamente dall'intestatario o da persona terza, munita di apposita delega, potrà essere spedita a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo indicato al momento della richiesta (a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione). E' inoltre in fase di elaborazione ed a breve sarà rilasciata, la procedura per la trasmissione in formato elettronico della documentazione sanitaria a mezzo pec”.*

Da quanto sopra riportato si evince che il sopracitato Ospedale abbia posto in essere le iniziative per tutelare il diritto dei cittadini/utenti all'utilizzo delle tecnologie; in particolare, la prenotazione delle prestazioni sanitarie può avvenire anche senza richiedere necessariamente la presenza fisica ma per gli utenti registrati può avvenire anche tramite il sito o l'app gratuita scaricabile su tablet o smartphone; invece per il ritiro della cartella clinica l'ente ha rappresentato che a breve sarà implementata la procedura per la trasmissione della stessa tramite PEC.

Pertanto, non ravvisando nel caso di specie violazioni del C.A.D. si è ritenuto di procedere all'archiviazione della Sua segnalazione. Restiamo fiduciosi di aver comunque soddisfatto la Sua richiesta.

Cordiali saluti

Massimo Macchia