

DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DISCIPLINA DEGLI UFFICI DI PUBBLICA TUTELA DELLE STRUTTURE SANITARIE PUBBLICHE, DELLE FONDAZIONI IRCCS DI DIRITTO PUBBLICO E DELL'AREU

UFFICI DI PUBBLICA TUTELA – ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO, NOMINA DEL RESPONSABILE, COORDINAMENTO.

L'art. 23 bis della l.r. 33/2009 stabilisce che le ATS, le ASST, le AO, gli IRCCS di diritto pubblico e l'AREU istituiscano un ufficio di pubblica tutela (UPT), quale organismo indipendente per la tutela dei diritti degli utenti.

Il Direttore generale dell'Ente sanitario ha il compito di costituire l'UPT, di individuare e mettere a disposizione dello stesso spazi e ambienti adeguati ad assicurare decoro, facile accessibilità e privacy e di porre in atto iniziative finalizzate a garantirne la visibilità interna ed esterna, la legittimazione e la necessaria conoscibilità da parte della cittadinanza e degli operatori, dandone evidenza attraverso i canali di comunicazione istituzionale dell'azienda e con le altre modalità ritenute più opportune.

Il Direttore generale dell'ente sanitario nomina il responsabile dell'ufficio di pubblica tutela su proposta del collegio dei sindaci dell'ATS competente e sulla base di apposito avviso pubblico.

In fase di prima applicazione delle presenti determinazioni, la durata dell'incarico è stabilita in tre anni.

Presso la Direzione Generale Welfare è costituito un Comitato di coordinamento degli UPT, composto da sette membri: due responsabili UPT di ATS, due responsabili UPT di ASST, due responsabili UPT di IRCCS e il responsabile UPT dell'AREU. I componenti sono nominati con Decreto del Direttore generale Welfare a seguito di designazione effettuata dagli enti di riferimento, e designano tra loro il proprio referente regionale.

Non rinvenendosi un rapporto fiduciario con il Direttore generale e neppure una subordinazione gerarchica, il responsabile dell'UPT non è vincolato al mandato del direttore generale.

In caso di cessazione anticipata del responsabile o di impedimento prolungato per oltre sei mesi, il Direttore generale provvede alla sostituzione del responsabile.

In via provvisoria, in caso di vacanza dell'ufficio, il direttore generale assegna le funzioni di responsabile al titolare dell'UPT dell'ATS confinante con il maggior numero di abitanti o al titolare dell'UPT di altra ASST operante all'interno dell'ambito della medesima ATS o di ATS confinante con il maggior numero di abitanti.

COMPITI DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio di Pubblica Tutela svolge in particolare le seguenti attività:

- a) segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi;
- b) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;
- c) verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta sanitarie e sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.

A tal fine, L'UPT ha libero accesso agli atti necessari allo svolgimento delle sue funzioni esclusivamente in merito agli specifici casi di cui si occupa e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.

Le informazioni e i chiarimenti richiesti devono essere forniti nel termine massimo di trenta giorni. In caso di mancato rispetto del termine previsto, l'UTP ne fa segnalazione alla Direzione generale competente in materia di sanità che interviene nel rispetto delle proprie competenze.

L'UPT accede alle informazioni e ai dati in possesso dell'Ente sanitario relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Inoltre, l'UPT verifica lo stato d'implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi.

Attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste dalle Carte dei Servizi - diritti all'accesso delle prestazioni e di libera scelta delle unità d'offerta, l'UPT può intervenire sulla verifica in continuo delle carte dei servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

L'UPT, qualora verifici che una segnalazione non rientra nella sua competenza, si raccorda con l'UPT dell'Ente sanitario competente.

Entro il 31 gennaio di ogni anno l'UPT predispone una relazione a consuntivo sull'attività svolta e sullo stato dei diritti del cittadino e degli operatori dell'azienda sanitaria coinvolta e la trasmette, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, al Direttore generale dell'Ente sanitario di appartenenza.

La relazione deve essere pubblicata sul sito internet aziendale.

COMPOSIZIONE DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

Il Direttore generale garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente delle funzioni dell'UPT mettendo a disposizione spazi e strumentazioni adeguate e assicurando la messa a disposizione di mezzi e personale adeguato allo svolgimento di tali funzioni.

REQUISITI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

Il responsabile dell'UPT deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Laurea triennale o specialistica o magistrale o vecchio ordinamento;
- Conoscenza della legislazione e organizzazione del sistema sanitario nazionale e regionale, comprovata dal CV.

Il responsabile non deve trovarsi in una situazione di conflitto di interessi anche potenziale. È compito del Direttore generale dell'Ente sanitario l'acquisizione, in sede di nomina, di tutte le dichiarazioni relative all'assenza di conflitto di interessi del responsabile.

Qualora il responsabile sia un professionista, allo stesso è fatto assoluto divieto di assumere incarichi libero professionali relativi a pratiche che erano state prese in carico da UPT delle strutture sanitarie lombarde.

Tale divieto si estende ai professionisti che siano soci o associati del responsabile, che esercitino negli stessi locali di questi e che collaborino con lo stesso professionalmente in maniera non occasionale, nel rispetto delle norme deontologiche.

Al fine di agevolare l'accesso dell'utenza all'Ufficio, il responsabile dell'UPT deve garantire la propria presenza in Azienda almeno due volte al mese.

Lo stesso soggetto non può assumere l'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela presso più di un Ente Sanitario.

COMPENSO DEL RESPONSABILE UPT

Al responsabile dell'UPT è corrisposta un'indennità annua lorda onnicomprensiva, non superiore all'indennità prevista dall'articolo 18 bis, comma 3, lettera b), per il Presidente del Nucleo di valutazione della struttura sanitaria di riferimento.

L'indennità è determinata da parte dell'Ente sanitario di riferimento sulla base della complessità dell'Ente medesimo ed in coerenza con l'indennità stabilita per il Presidente del nucleo di valutazione.

RAPPORTI TRA UPT E URP

Ai sensi della l. 150/2000 ogni ente sanitario costituisce al proprio interno un ufficio relazioni con il pubblico, gestito integralmente da personale dipendente dell'ente medesimo.

L'Ufficio di Pubblica Tutela si connota invece per avere un ruolo autonomo e indipendente di tutela e rappresentanza dei cittadini verso le strutture sanitarie e socio sanitarie, derivante dalla previsione della sua non dipendenza dal servizio sanitario regionale.

Ferme restando le competenze che la legge assegna all'Ufficio relazioni con il pubblico nell'ambito dell'organizzazione della pubblica amministrazione, le aziende sanitarie potranno favorire forme di collaborazione tra questi uffici, eventualmente anche prevedendo un'unica struttura di supporto amministrativo.

Dovrà comunque essere tenuta presente la distinzione di ruoli: l'URP è un'articolazione organizzativa dell'azienda sanitaria, inserita in un rapporto di gerarchia e retta da personale interno; mentre l'UPT è un organismo indipendente che opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia, la cui azione è motivata dall'obiettivo di fornire al cittadino un supporto nella tutela dei suoi diritti.

Le segnalazioni sono pertanto trattate diversamente a seconda che siano ricevute dall'URP, e quindi dall'azienda sanitaria, piuttosto che dall'UPT. Tra questi uffici non sussiste un obbligo di reciproco scambio delle segnalazioni, ma di reciproca collaborazione sull'attività svolta.

Di conseguenza, se una segnalazione è trattata dall'URP, questo non è tenuto a trasmetterla all'UPT perché se ne occupi, ma la stessa sarà autonomamente gestita, secondo le regole proprie dell'URP, il quale, nell'ottica di collaborazione sopra descritta, potrà informare il cittadino interessato della possibilità di rivolgersi anche all'UPT o al difensore civico regionale.

Allo stesso modo l'UPT tratterà autonomamente le proprie segnalazioni, potendo promuovere anche iniziative volte a verificare la corretta attività dell'URP oltre che di altre strutture dell'azienda sanitaria.

IL RUOLO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Il Difensore regionale è un'autorità pubblica indipendente, prevista dall'articolo 61 dello Statuto d'autonomia della Lombardia e disciplinata dalla legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18.

Tra i compiti dell'UPT vi è quello di raccordarsi con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti.

Il difensore civico regionale può attuare forme di collaborazione con gli UPT, anche tramite incontri periodici con la struttura di coordinamento di questi e con il loro referente regionale. Inoltre, per l'istruttoria delle

segnalazioni di rispettiva competenza e delle problematiche correlate, può convocare riunioni, anche collegiali, con i responsabili degli UPT.