



Allegato a determina n.3/DG/0423/2012

PROCEDURA PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

Art. 1 - Riferimento a norme di legge

Normative Nazionali

Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D. Lgs. n. 502/92 e ss. mm. ii. "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della L. n. 421/92);

D.P.C. M. 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Normative Regionali

Legge Regionale n. 48 del 16 Settembre 1988 "Norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario nazionale e istituzione dell'Ufficio di Pubblica Tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali";

Legge regionale n. 3 del 12 marzo 2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sanitario";

DGR n. VIII/10884 23 dicembre 2009 "Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle aziende sanitarie";

Legge regionale n. 33/2009 e ss.mm.ii. "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità";

Art. 2 - Istituzione

È istituito, in ottemperanza alle disposizioni di legge, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo", retto da persona qualificata, non dipendente dal servizio sanitario, quale valido supporto per il miglioramento dei servizi offerti al cittadino dalle strutture socio-sanitarie, per una migliore lettura del bisogno del cittadino utente e per offrire adeguate informazioni ai cittadini sui servizi erogati e sulle modalità di presentazione degli eventuali reclami, al fine di attivare una politica di miglioramento continuo della qualità.

L'UPT è un ufficio autonomo e indipendente, istituito a tutela delle istanze sociali e civili.

Art. 3 - Nomina del Responsabile UPT

Il Responsabile dell'UPT è nominato dal Direttore Generale, su proposta del Consiglio di rappresentanza dei Sindaci dell'ASL di Pavia, il quale si avvarrà di eventuali segnalazioni provenienti dal tavolo locale di consultazione del terzo settore, di cui alla DGR n. VIII/7797 del 30 luglio 2008.

La durata in carica del Responsabile UPT è subordinata all'insediamento del Consiglio di rappresentanza dei Sindaci dell'ASL di Pavia, che pertanto, in caso di nuova elezione, potrà proporre al Direttore Generale della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo" la nomina di un nuovo responsabile.

Il responsabile dell'UPT in carica, resta confermato nelle sue funzioni fino alla nomina e all'insediamento del successore designato.



Allegato a determina n.3/DG/0423/2012

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 o di impedimento prolungato, il Direttore Generale provvede alla sostituzione del responsabile.

Art. 4 - Funzionamento

La funzione dell'UPT ha natura di servizio onorario.

Al responsabile dell'UPT sarà riconosciuto il rimborso delle spese sostenute e l'accesso alla mensa.

L'UPT nello svolgimento delle proprie funzioni si avvale delle risorse necessarie, sia in termini logistici (un locale adeguato, eventualmente disponibile anche in orari diversi da quelli d'ufficio), di attrezzatura (almeno un pc, una linea telefonica, una fotocopiatrice, un fax, la disponibilità di un indirizzo di posta elettronica certificata, l'accesso al sito internet dell'azienda), senza alcun onere aggiuntivo in quanto ricompreso nelle ordinarie spese di funzionamento della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo". L'UPT si avvale della collaborazione di tutte le strutture aziendali facendone richiesta al relativo Dirigente.

Art. 5 - Compiti

L'Ufficio di Pubblica Tutela opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti sanciti dalla legislazione nazionale e regionale nell'area dell'informazione, umanizzazione delle prestazioni e superamento del disagio e della fragilità con un consapevole coinvolgimento e corresponsabilizzazione dei cittadini e loro forme organizzate.

L'Ufficio di Pubblica Tutela svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute per quanto attiene alle problematiche sanitarie sinteticamente elencate qui di seguito:

- a. informazione;
- b. modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi che garantiscano nel concreto il rispetto dei diritti degli utenti e della libertà di scelta;
- c. espressione di consenso alle proposte di intervento da attuarsi nei propri confronti;
- d. tutela amministrativa dei propri diritti ed interessi, senza pregiudizio della possibilità di tutela giurisdizionale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- e. tutela della riservatezza;
- f. possibilità di inoltro di reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

A tale scopo l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- a. accede alle informazioni e ai dati in possesso della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo" relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa nazionale e delle disposizioni regionali;
- b. verifica lo stato d'implementazione, attuazione, diffusione della Carta dei Servizi;
- c. compie controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- d. interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- e. accoglie reclami per segnalazioni di disservizi e aree di disagio e d'insoddisfazione ed esegue le previste procedure;



Allegato a determina n.3/DG/0423/2012

- f. attiva l'ulteriore istruttoria qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dall'ufficio Relazioni con il Pubblico;
- g. verifica che l'accesso alle prestazioni rese dall'unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti della persona e alle condizioni previste dalla Carta dei Servizi; tali prestazioni comprendono anche le fasi dell'accesso, della presa in carico dell'assistito, della formazione di liste d'attesa, dell'informazione all'utenza, etc..

Art. 6 - Rapporti di coordinamento e comunicazione

Il responsabile dell'UPT è in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita.

Art. 7 - Operatività

L'attività dell'UPT non è subordinata alla domanda di terzi (esposto o segnalazione), ma può compiersi di propria iniziativa, sulla base di qualsiasi elemento informativo. L'UPT, quando verifica che, per materia o settore di intervento, non può intervenire, coinvolge l'autorità indipendente competente (UPT di altra azienda, difensore civico, ecc.), fornendole, se del caso, la propria collaborazione.

L'attività dell'UPT non è inquadrabile nello schema del procedimento amministrativo e non si conclude con l'adozione di un provvedimento amministrativo.

L'UPT interviene mediante l'esame, lo studio e l'indagine di casi concreti, al fine di mettere l'utente nella condizione di tutelare i propri diritti, secondo criteri di efficacia. Fornisce un parere qualificato in grado di farsi strumento di autotutela nei confronti dell'unità di offerta coinvolta anche mediante azioni deflative e di riduzione del contenzioso.

L'UPT interviene sulle unità d'offerta ed anche sugli organi di vigilanza, al fine di conseguire il miglior risultato per l'utente.

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

L'attività dell'UPT ha come obiettivo la tutela dei diritti della persona. In questo contesto normativo e con particolare riguardo all'assistenza sanitaria, rispetto alla quale l'art.7 della L.R. 3/08 disciplina i diritti della persona e della famiglia, l'accezione di utente non è limitata alla sola persona assistita (paziente o assistito), ma si estende anche alla sua famiglia, nei casi previsti, anche al nascituro.

L'attività dell'UPT può essere sollecitata da istanza di parte interessata o su segnalazione delle associazioni del Terzo settore, con particolare riguardo ai soggetti portatori di interessi diffusi come gli Enti rappresentativi delle istanze dei soggetti deboli, associazioni di tutela dei cittadini, patronati, enti di espressione delle esigenze delle persone che vivono specifiche condizioni di disagio.



Allegato a determina n.3/DG/0423/2012

L'UPT fornisce una risposta esauriente all'interessato entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della segnalazione.

Art. 8 - Attività UPT e URP

Ferme restando le competenze che la legge assegna all'ufficio relazioni con il pubblico nell'ambito dell'organizzazione della pubblica amministrazione, la Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo" favorisce ogni possibile forma di collaborazione tra questi uffici, eventualmente anche prevedendo un'unica struttura di supporto amministrativo.

In caso di segnalazione trattata dall'URP, questo non è tenuto a trasmetterla all'UPT affinché se ne occupi, ma sarà autonomamente gestita, secondo le regole proprie dell'URP, il quale 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 segnalazioni, potendo promuovere anche iniziative volte a verificare la corretta attività dell'URP oltre che di altre strutture della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo". In particolare, l'URP è tenuto a inviare all'UPT la reportistica sui reclami ricevuti in forma aggregata.

Art. 9 - Adempimenti

Entro il 31 gennaio di ogni anno l'UPT predisponde una relazione a consuntivo sullo stato dei diritti del cittadino e degli operatori della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo" coinvolta e la trasmette, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, a tutti i soggetti interessati e ai vertici aziendali in particolare al Direttore Generale al Presidente della Conferenza dei Sindaci dell'ASL di Pavia. Il Responsabile dell'UPT è altresì tenuto a partecipare agli eventi formativi organizzati da Regione Lombardia.

Art. 10 - Segreto d'ufficio

Il Responsabile dell'UPT ha libero accesso agli atti dell'azienda per lo svolgimento delle proprie funzioni. E' tenuto al segreto d'ufficio e la violazione di tale obbligo provoca automaticamente la cessazione dell'incarico e determina i provvedimenti conseguenti previsti dalla normativa vigente.

Art. 11 - Pubblicità

L'aggiornamento delle principali funzioni dell'UPT saranno inseriti nel sito aziendale della Fondazione IRCCS Policlinico "San Matteo".

Art. 12 - Norme finali

Per quanto non previsto nel presente regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia.