

TITOLO	REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA
tipologia	<i>REGOLAMENTO</i>
Area di appartenenza	<i>S.C. AFFARI GENERALI E LEGALI</i>
Numero Codice	<i>RGAZ976P15044</i>
Raccolta	<i>Aziendale</i>

Redatto da: Paola Lucchini	Verificato da: Responsabile .C. Qualità e Accreditamento Responsabile S.C. Affari Generali e Legali	Approvato Con delib. 280 del 31.03.2015
--------------------------------------	--	---

Data emissione 18.03.2015

	Data ultima revisione	Data	Pagina
<i>REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA</i>	00	18.03.2015	1 di 11

Sommario

Premessa.....	3
Art. 1 – Istituzione	4
Art. 2 – Il Responsabile: individuazione, nomina e durata	4
Art. 3 - Compiti.....	5
Art. 4 – Organizzazioni dell’Ufficio	6
Art. 5 – Modalità di attivazione	6
Art. 6 – Rapporti con l’Azienda.....	7
Art. 7 – Rapporti tra UPT e URP	8
Art. 8 – Rapporti con i difensori civici comunale e regionale	9
Art. 9 – Relazione annuale	10
Art. 10 – Riservatezza e segreto di ufficio.....	10
Art. 11 - Disposizioni finali	11

STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO

Data	Rev. n°	Descrizione sintetica
	<i>00</i>	<i>Prima stesura</i>

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	2 di 11

Premessa

La regione Lombardia ha tradotto in ambito normativo la forte esigenza di una chiara definizione del sistema dei diritti degli utenti del servizio socio-sanitario regionale prevedendo, fin dalla L.R. n° 1 del 17 gennaio 1986 la costituzione dell'Ufficio di Pubblica Tutela – U.P.T.. Il legislatore regionale ha ritenuto infatti che il sistema dei diritti della persona assistita e della famiglia, trovi la sua più ampia espressione nel diritto alla libera e consapevole scelta dell'unità d'offerta e sia imprescindibile dalla previsione di strumenti di tutela, diversi ed articolati, tra i quali rientrano gli U.P.T..

Qui di seguito è riportato un breve riepilogo delle normative di interesse per l'istituzione ed il funzionamento degli U.P.T..

- L. R. 7 gennaio 1986, n. 1 *"Riorganizzazione e programmazione dei servizi socio-assistenziali della regione Lombardia"*, art. 65 *"Ufficio di pubblica tutela"* e seguenti;
- L. R. 16 settembre 1988, n. 48 : *"Norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario nazionale e istituzione e istituzione dell'Ufficio di Pubblica Tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio assistenziali"*, art. 20 *"Ufficio di Pubblica Tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio assistenziali"*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 *"Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*, all. 1 *"Regolamento di pubblica tutela"*;
- L. R. 12 marzo 2008, n. 3 *"Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario"* così come modificato dall'art. 9, commi 3 e 4 *"Carta dei servizi e ufficio di pubblica tutela. Modifica alla legge regionale 11 luglio 1997, n. 31 'Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali"*,
- L. R. 33 del 30 Dicembre 2009 *"Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità"*, art. 16, *"Diritti di partecipazione dei cittadini"* novellando l'art. 11 della L.R. 31 del 30 luglio 1997;
- D.G.R. n. VIII/10884 del 23 dicembre 2009 *"Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli uffici di pubblica tutela delle aziende sanitarie"*;
- Circolare n° 2 del 21 gennaio 2011 della Direzione Generale Sanità e Direzione Generale

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	3 di 11

Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale ad oggetto *"Effettiva operatività degli Uffici di pubblica tutela (UPT) delle aziende sanitarie pubbliche"*.

Art. 1 – Istituzione

In ottemperanza a quanto disposto dalla vigente normativa è istituito presso l'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate l'Ufficio di Pubblica Tutela - U.P.T. - degli utenti dei servizi sanitari.

È ufficio autonomo ed indipendente istituito a tutela delle istanze sociali e civili.

Art. 2 – Il Responsabile: individuazione, nomina e durata

Il Responsabile è nominato dal Direttore Generale su indicazione del Consiglio di rappresentanza dei sindaci dell'ASL di Monza e Brianza.

È estraneo al Servizio Sanitario Nazionale ed è individuato tra le persone qualificate di provata capacità ed esperienza.

Non rinvenendosi un rapporto fiduciario con il Direttore Generale, il Responsabile UPT non è vincolato al suo mandato e dura in carica 3 anni, rinnovabili, dalla nomina. Il responsabile dell'UPT in carica, resta confermato nelle sue funzioni fino alla nomina e all'insediamento del successore designato.

In caso di cessazione anticipata o di impedimento prolungato il Direttore Generale provvede alla sostituzione del responsabile.

In via provvisoria, in caso di vacanza dell'ufficio, il Direttore Generale assegna le funzioni del responsabile UPT al titolare dell'UPT dell'AO confinante con il maggior numero di abitanti oppure al titolare dell'ASL di Monza e Brianza.

La funzione del responsabile dell'UPT ha, sotto ogni profilo, natura di servizio onorario.

La carica è gratuita, salvo il rimborso delle spese documentate.

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	4 di 11

Art. 3 - Compiti

Ferme restando le competenze dell'URP aziendale e del difensore civico regionale, l'ufficio di Pubblica Tutela ha i compiti di cui all'art. 2 delle "Linee guida UPT Organizzazione funzionamento degli uffici di pubblica tutela (UPT) delle aziende sanitarie", approvate con D.G.R. VIII/10884 del 23 dicembre 2009, ed in particolare di verificare che le aziende assicurino il libero accesso alle prestazioni da parte dei cittadini.

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 co-responsabilizzazione dei cittadini e delle loro forme organizzate.

L'UPT dell'Azienda opera con riguardo a segnalazioni riguardanti l'attività generalmente intesa della propria azienda ospedaliera.

Svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute per quanto attiene alle problematiche sociosanitarie quali, ad esempio, informazione, modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi che garantiscano nel concreto il rispetto dei diritti degli utenti e della libertà di scelta, espressione di consenso alle proposte di intervento da attuarsi nei propri confronti, tutela amministrativa dei propri diritti ed interessi, senza pregiudizio della possibilità di tutela giurisdizionale nelle forme previste dalla legislazione vigente, tutela della riservatezza, possibilità di inoltro di reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

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 d'ufficio sulla verifica in continuo delle carte dei servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

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.

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	5 di 11

L'Ufficio di Pubblica Tutela non ha competenza relativamente ai rapporti del personale e alle problematiche interne dell'Azienda.

Art. 4 – Organizzazioni dell'Ufficio

L'Ufficio di Pubblica Tutela - U.P.T. - ha la propria sede in via Santi Cosma e Damiano n. 10 a Vimercate.

È aperto al pubblico negli orari e nei giorni di apertura che saranno decisi dal responsabile U.P.T., comunicati alla Direzione Generale, e resi pubblici attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale unitamente ai recapiti telefonici, fax e mail.

Le segnalazioni, oltre che personalmente, possono essere inviate all'Ufficio Pubblica Tutela anche a mezzo lettera, fax o e-mail.

Il personale messo a disposizione per l'attività di segreteria dell'UPT provvede a raccogliere e trasmetterle al responsabile entro 5 giorni dal ricevimento iniziando altresì la raccolta di informazioni per l'istruttoria presso gli uffici.

Qualora ritenga di recarsi presso altri presidi dell'azienda, nell'ambito dello svolgimento della propria attività, la Gestione Complessiva del Presidio di volta in volta interessato metterà a disposizione del responsabile un ambiente che garantisca decoro, facile accessibilità e riservatezza delle persone che vi accedono.

Il termine perché l'UPT fornisca una risposta esauriente all'interessato è di trenta giorni dal ricevimento della segnalazione.

Art. 5 – Modalità di attivazione

L'attività dell'UPT può essere sollecitata da istanza di parte interessata (cittadino o suo familiare, Organizzazione ed Associazione di rappresentanza di cittadini) 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 diritti, patronati, enti di espressione delle esigenze delle persone che vivono specifiche condizioni di disagio.

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	6 di 11

L'attività dell'UPT, tuttavia, non è subordinata alla domanda di terzi (esposto o segnalazione), ma può compiersi di propria iniziativa, sulla base di qualsiasi elemento informativo.

In ogni caso 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.

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

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.

Art. 6 – Rapporti con l'Azienda

I Responsabili di tutti i Dipartimenti, Servizi ed Uffici aziendali hanno l'obbligo di collaborare, nella fase istruttoria, con l'Ufficio Pubblica Tutela.

Il rappresentante dell'Ufficio di Pubblica Tutela lavora in stretto collegamento con gli Uffici di Piano e di protezione giuridica dell'ASL di riferimento e con il tavolo del terzo settore.

Nello svolgimento della propria attività l'ufficio di Pubblica Tutela:

- accede alle informazioni e ai dati in possesso dell'Azienda relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa nazionale e delle disposizioni regionali;
- verifica lo stato d'implementazione, attuazione, diffusione della Carta dei Servizi;
- compie controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi; – fornisce indirizzi in ordine alla possibilità di ottenere assistenza legale, nei casi previsti dalla legislazione vigente;
- accoglie reclami per segnalazioni di disservizi e aree di disagio, e d'insoddisfazione e predispone idonea istruttoria;

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	7 di 11

- si raccorda con il Segretariato Sociale per la segnalazione delle situazioni che non trovano adeguate risposte nella rete dei servizi presente sul territorio;
- attiva l'ulteriore istruttoria qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dall'ufficio Relazioni con il Pubblico
- 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 ecc. In coerenza a ciò è necessario che il rappresentante dell'UPT sia in stretto collegamento con gli Uffici di Piano e di Protezione giuridica della ASL, con i Tavoli del Terzo settore e con il Network Regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita.

Art. 7 – Rapporti tra UPT e URP

La differente origine dei due uffici sia temporale che culturale, per l'UPT con una matrice solidaristica, ispirata a principi di equità e giustizia per tutelare l'utente ed in modo particolare l'utente potenzialmente fragile, per l'URP un orientamento all'utente/cliente teso a migliorare il servizio fornito in un ottica di marketing.

Andrà sempre tenuta presente la distinzione di ruoli:

- l'UPT è un organismo indipendente che opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia, la cui azione è motivata dal solo obiettivo di fornire al cittadino un supporto nella tutela dei suoi diritti;
- l'URP è un'articolazione organizzativa dell'azienda, inserita in un rapporto di gerarchia, retta da personale interno ed opera sempre nell'interesse dell'azienda.

La conseguenza di quanto detto è che una segnalazione viene trattata diversamente a secondo che sia ricevuta dall'URP e quindi dall'azienda sanitaria piuttosto che dall'UPT.

Esiste peraltro un dovere di reciproca informazione sulla attività svolta ed in particolare, l'URP è tenuto a inviare all'UPT della propria azienda la reportistica sui reclami ricevuti in forma aggregata.

Nondimeno, ferme restando le competenze che la legge assegna a ciascun ufficio, è opportuno

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	8 di 11

che siano sviluppate forme di collaborazione tra questi uffici.

Al fine di migliorare l'operatività l'UPT può, tramite la Direzione Sanitaria, avvalersi dell'istruttoria procedimentale condotta dall'URP, o richiedere al medesimo ufficio di avviare idonea istruttoria, al fine di acquisire tutti gli elementi utili all'evasione dell'istanza presentata dall'utente all'UPT.

Art. 8 – Rapporti con i difensori civici comunale e regionale

L'intervento del difensore civico comunale è previsto su richiesta delle persone che accedono alla rete, a fronte di atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni prevalentemente nei casi in cui la segnalazione (richiesta) investa l'attività di unità d'offerta sociali al fine di evitare sovrapposizioni con l'attività dell'UPT.

Tuttavia nel caso in cui a seguito del coinvolgimento dell'UPT, la situazione oggetto del reclamo non sia stata risolta, anche per le prestazioni sociosanitarie l'utente (persone che accedono alla rete ex art. 9 comma 2) può rivolgersi al Difensore Civico Comunale per ottenerne l'intervento.

Nei comuni in cui non sia ancora istituito il difensore civico (ed anche nei casi in cui non sia ancora nominato), il cittadino potrà rivolgersi al difensore civico regionale.

v. linee guida punto 6

Il procedimento avanti al difensore civico regionale è disciplinato dalla legge regionale n. 7/1980 e successive modificazioni.

Può riguardare le prestazioni sanitarie e sociosanitarie, nei casi in cui:

- a) la segnalazione è ricevuta direttamente dal difensore civico regionale, che può peraltro avvalersi degli UPT per l'istruttoria delle segnalazioni di competenza;
- b) la segnalazione riguardi l'attività della Regione Lombardia;
- c) l'UPT chieda l'intervento del difensore civico regionale;
- d) l'UPT ritenga di non poter trattare in tutto o in parte la questione e, previa informazione all'istante, trasmetta gli atti al difensore civico regionale;
- e) l'UPT non risponda entro i termini assegnati o non fornisca una risposta adeguata e sempre che il cittadino, previamente informato, si rivolga al difensore civico regionale.

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	9 di 11

Il difensore civico regionale attua 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.

Art. 9 – Relazione annuale

Il Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela è tenuto a relazionare sull'attività dell'Ufficio dell'anno precedente, entro il mese di gennaio dell'anno successivo.

La relazione deve essere trasmessa, mantenendo il rispetto della riservatezza dei dati personali, a tutti i soggetti interessati e ai vertici aziendali in particolare:

- al Direttore Generale della propria azienda;
- al Presidente della Conferenza dei Sindaci;
- al Tavolo del terzo settore istituito presso l'ASL, e presso gli ambiti distrettuali;
- al Difensore Civico della Regione Lombardia;
- alla Struttura Regionale competente;
- agli Uffici di Piano;
- al Network regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita.

La relazione dovrà essere divulgata mediante pubblicazione sul sito web aziendale.

Art. 10 – Riservatezza e segreto di ufficio

Tutto il personale che opera per l'Ufficio di Pubblica Tutela è tenuto al rispetto della riservatezza dei dati personali di cui venga a conoscenza in tale ambito ed al segreto d'ufficio.

La violazione accertata dei suddetti obblighi comporterà automaticamente la cessazione dell'attività dell'interessato all'interno dell'Ufficio e determina i conseguenti provvedimenti previsti dalla normativa vigente.

Il Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela è responsabile anche dell'osservanza di queste

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	10 di 11

disposizioni.

Art. 11 - Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente regolamento si fa riferimento alla vigente normativa.

L'entrata in vigore di nuove norme successive all'adozione del presente regolamento comporterà la revisione dello stesso.

	Data ultima revisione	Data	Pagina
REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PUBBLICA TUTELA	00	18.03.2015	11 di 11