

AGENZIA TUTELA SALUTE (ATS) - PAVIA

(DGR n. X/4469 del 10.12.2015)

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Pavia

Viale Indipendenza n. 3 - 27100 PAVIA

Tel. (0382) 4311 - Fax (0382) 431299 - Partita I.V.A. e Cod. Fiscale N° 02613260187

DECRETO N. 570/DGi DEL 03/12/2020

IL DIRETTORE GENERALE: Dr.ssa Mara AZZI

OGGETTO: Adozione della Procedura Operativa dell'Ufficio Pubblica Tutela di
ATS Pavia

Codifica n. 1.1.02

Acquisiti i pareri di competenza del:

DIRETTORE SANITARIO

Dr. Santino SILVA

(Firmato digitalmente)

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dr. Adriano VAINI

(Firmato digitalmente)

DIRETTORE SOCIOSANITARIO

Dr.ssa Ilaria MARZI

(Firmato digitalmente)

Il Responsabile del Procedimento:

Direttore Amministrativo Dr. Adriano Vaini

(La sottoscrizione dell'attestazione è avvenuta in via telematica con password di accesso)

Il Funzionario istruttore:

Collaboratore Amm.vo Sig.ra Elena Fasciani

L'anno 2020 addì 03 del mese di Dicembre

IL DIRETTORE GENERALE

Visto il Decreto Legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni, avente ad oggetto il riordino del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.);

Vista la Legge Regionale n. 33 del 30.12.2009 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità" e successive modifiche e integrazioni;

Vista la Legge Regionale n. 23 del 11 agosto 2015 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009 n. 33 (testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)";

Vista la DGR X/4469 del 10 dicembre 2015, costitutiva dell'A.T.S. di Pavia;

Vista la DGR XI/1060 del 17.12.2018 di conferimento dell'incarico di Direttore Generale dell'A.T.S. di Pavia;

Visto il decreto aziendale n. 74/DG del 13/02/2020 avente per oggetto "Approvazione del Bilancio Preventivo Economico 2020 dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia (BPE 2020);

Visto il Decreto della DG Welfare n.12440 del 21.10.2020 avente ad oggetto " Primo aggiornamento delle assegnazioni a favore delle ATS, ASST, Fondazioni IRCCS, INRCA di Casatenovo e AREU delle risorse destinate al finanziamento di parte corrente del F.S.R. per l'esercizio 2020";

Premesso che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

- la Deliberazione della Giunta regionale della Lombardia n. VIII/10884 del 23 dicembre 2009 riguardante le linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle Aziende Sanitarie ha fornito indicazioni in merito alla nomina dei responsabili degli Uffici di Pubblica Tutela;

- l'ATS di Pavia con decreto n. 400/DGi del 12/08/2020, a seguito di valutazione comparativa e sulla base di proposta formulata dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci il 7 agosto 2020, ha provveduto alla nomina del nuovo Responsabile dell'UPT di ATS Pavia;

- il Responsabile dell'UPT, allo scopo di disciplinare le modalità di gestione dell'Ufficio e di trattazione delle diverse segnalazioni ricevute, a seconda della loro tipologia, gravità ed urgenza, anche per garantire un'adeguata trasparenza, ha elaborato, in proposito, una specifica procedura operativa, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale (Allegato 1);

Richiamato quanto sopra riferito, il responsabile del procedimento propone:

- di approvare la Procedura Operativa dell'UPT dell'ATS di Pavia, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale (Allegato 1), predisposta dal Responsabile dell'UPT e finalizzata a disciplinare la procedura di gestione dell'Ufficio e di trattazione delle diverse segnalazioni ricevute, in relazione alla loro tipologia, gravità ed urgenza;

- di accogliere la proposta avanzata dallo stesso Responsabile UPT di condividere, la Procedura Operativa così recepita, con il Presidente ed il Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci e con i Presidenti dei 5 Ambiti Distrettuali di ATS Pavia e di trasmetterne copia al Coordinamento degli

UPT, per la ulteriore condivisione tra i diversi UPT regionali;

- di demandare allo stesso Responsabile UPT, l'adozione di successive revisioni alla Procedura Operativa allo scopo di mantenerla coerente alle necessità;

- di non procedere ad alcuna contabilizzazione considerando che dall'attuazione del presente provvedimento non derivano costi/ricavi;

Ritenuto di fare propria la proposta del responsabile del procedimento Direttore Amministrativo Dr. Adriano Vaini che, con la propria sottoscrizione, attesta che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è legittimo;

Acquisito ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., su richiesta del Direttore Generale, il parere favorevole, espresso per competenza dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sociosanitario.

D E C R E T A

Per le motivazioni indicate in premessa che qui si intendono integralmente riportate:

1. di approvare la Procedura Operativa dell'UPT dell'ATS di Pavia, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale (Allegato 1), predisposta dal Responsabile dell'UPT e finalizzata a disciplinare la procedura di gestione dell'Ufficio e di trattazione delle diverse segnalazioni ricevute, in relazione alla loro tipologia, gravità ed urgenza;

2. di accogliere la proposta avanzata dallo stesso Responsabile UPT di condividere, la Procedura Operativa così recepita, con il Presidente ed il Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci e con i Presidenti dei 5 Ambiti Distrettuali di ATS Pavia e di trasmetterne copia al Coordinamento degli UPT, per la ulteriore condivisione tra i diversi UPT regionali;

3. di demandare allo stesso Responsabile UPT, l'adozione di successive revisioni alla Procedura Operativa allo scopo di mantenerla coerente alle necessità;

4. di incaricare il Responsabile del procedimento di provvedere alle comunicazioni e agli adempimenti conseguenti all'adozione del presente provvedimento;

5. di unire quale parte integrante e sostanziale la seguente documentazione:
All. 1 (pagine n. 6)- Procedura Operativa UPT ATS Pavia

6. di demandare, per il tramite della struttura competente, la trasmissione dell'elenco nel quale è incluso il presente provvedimento al Collegio Sindacale, che potrà visionare l'atto nell'area del sito internet aziendale al link Amministrazione Trasparente - Provvedimenti.

IL DIRETTORE GENERALE

Dr.ssa Mara AZZI

(Firmato digitalmente)

Ai sensi dell'art. 17 comma 6 della legge regionale 30 dicembre 2009 n. 33 e smi, il presente provvedimento, non soggetto a controllo, è immediatamente esecutivo e sarà pubblicato all'Albo pretorio on line con l'osservanza della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016.

PUBBLICAZIONE

Si attesta che il presente decreto sarà pubblicato sull'Albo pretorio on line per la durata di giorni quindici consecutivi e sarà successivamente sempre reperibile alla voce Provvedimenti della sezione Amministrazione Trasparente del sito internet aziendale.

Pavia li 03/12/2020

Il Funzionario addetto



PROCEDURA OPERATIVA	PO.UPT 01-0	Pag. 0 a 6
FUNZIONAMENTO E GESTIONE UFFICIO PUBBLICA TUTELA		

PROCEDURA OPERATIVA

INDICE

1. SCOPO.....	1
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	1
3. RESPONSABILITA'	1
4. RIFERIMENTI.....	1
5. FUNZIONI DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA.....	1
6. ORGANIZZAZIONE.....	2
7. MODALITÀ OPERATIVE.....	2
8. STAKEHOLDERS.....	4
8.1 La Direzione Generale e la Conferenza dei Sindaci.....	4
8.2 Il cittadino e utente e le Associazioni del terzo settore.....	5
9. VARIE	5
9.1 Segreto d'Ufficio	5

		FUNZIONE E NOME	FIRMA
RE DAT TO		Dott. Mario Poloni	
A P P R O V A T O		Responsabile UPT Dott. Mario Poloni	
		Direttore Generale ATS Dott.ssa Mara Azzi	
VERSIONE	DATA	MOTIVO	
PO.URP 01-0	02.12.2020	Prima Emissione	



1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di disciplinare il modello organizzativo dell'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia e di definire le modalità con cui questi esercita le proprie funzioni, secondo linee di lavoro condivise con l'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura definisce le funzioni e le attività di competenza dell'UPT e descrive le principali modalità di esercizio.

3. RESPONSABILITA'

La responsabilità delle funzioni e delle attività descritte è in capo al Responsabile dell'Ufficio di Tutela Pubblica, istituito presso l'ATS di Pavia. Per lo svolgimento delle funzioni e delle attività descritte, le diverse strutture organizzative di ATS Pavia assicurano la propria collaborazione attiva all'UPT, anche prendendosi carico dell'esame di problematiche poste alla loro attenzione dall'UPT medesimo. I Direttori di Dipartimento ed i Responsabili delle diverse UOC e UOS hanno la responsabilità di assicurare la pronta collaborazione delle proprie strutture.

4. RIFERIMENTI

- Delibera di Giunta Regionale n. 8/10884 del 23 dicembre 2009, di approvazione del linee guida relative all'organizzazione e al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle aziende sanitarie.
- Legge Regionale 33 del 30 dicembre 2009, art. 23 bis, così come modificata dalla Legge Regionale 6 giugno 2019 n. 9, art. 35, comma 1, lett. a).

5. FUNZIONI DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

Alla luce della normativa di riferimento, nonché delle Linee guida regionali definite con la DGR 23 dicembre 2009, n. 8/10884, l'UPT si prefigura come strumento capace di operare per la realizzazione dei diritti dei cittadini e dei loro bisogni di salute per quanto attiene alle problematiche sanitarie e sociosanitarie. Con riferimento particolare all'art. 23 bis della Legge regionale 33/2009, come modificata con L.R. n. 9 del 6 giugno 2019¹, in particolare: *“segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi; si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti; verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi”*.

¹ Art. 23 bis

(Uffici di pubblica tutela)

1. Le ATS, le ASST, gli IRCCS di diritto pubblico e l'AREU istituiscono un ufficio di pubblica tutela, di seguito denominato UPT, quale organismo indipendente per la tutela dei diritti degli utenti.

2. L'UPT in particolare:

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 sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.

3. 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'UPT ne fa segnalazione alla Direzione generale competente in materia di sanità che interviene nel rispetto delle proprie competenze.

4. La responsabilità dell'UPT è affidata dal direttore generale, su proposta della conferenza dei sindaci, a persona qualificata, non dipendente dal servizio sanitario e sulla base di apposito avviso pubblico. L'incarico di responsabile dell'UPT, rinnovabile per non più di una volta, ha una durata non inferiore a tre anni e non superiore a cinque ed è onorario, salvo l'eventuale riconoscimento delle spese di trasporto debitamente rendicontate per i trasferimenti relativi allo svolgimento delle funzioni attribuite. Il direttore generale garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente delle funzioni dell'UPT anche assicurando la messa a disposizione di mezzi e personale adeguato allo svolgimento di tali funzioni, nonché il coordinamento con le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti ai sensi dell'articolo 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150 I requisiti richiesti per il responsabile dell'UPT sono definiti con deliberazione della Giunta regionale.



Per consentire l'esercizio di tali funzioni 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'UPT ne fa segnalazione alla Direzione generale".

L'UPT dell'ATS di Pavia, a tutela dei diritti del cittadino, opera con riguardo ad eventuali criticità di interesse di ATS e dei suoi Servizi, dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta, del Servizio di Continuità Assistenziale, delle strutture sanitarie private accreditate e delle Unità d'Offerta sociosanitarie accreditate.

Al fine di costruire una rete in grado di garantire un'efficace azione di tutela nei confronti delle persone in stato di bisogno e alle loro famiglie, l'UPT si pone l'obiettivo di sviluppare percorsi di lavoro comuni e forme di collaborazione positiva con gli Ambiti distrettuali ed i rispettivi Uffici di Piano e con la realtà del terzo settore.

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

6. ORGANIZZAZIONE

L'UPT è un ufficio autonomo, la cui istituzione è obbligatoriamente prevista, secondo l'ordinamento legislativo regionale, in tutte le Agenzie di Tutela della Salute e nelle Aziende Sociosanitarie territoriali, negli IRCCS di diritto pubblico e nell'AREU, a tutela dei diritti delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie.

L'Ufficio si caratterizza per la sua "indipendenza" rispetto all'Agenzia presso la quale esercita, il suo Responsabile è nominato dal Direttore Generale, su proposta del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci, individuato a seguito di selezione pubblica tra figure adeguatamente qualificate e non dipendenti dal servizio sanitario. L'incarico di responsabile dell'UPT, rinnovabile per non più di una volta, ha una durata non inferiore a tre anni e non superiore a cinque ed è onorario, salvo l'eventuale riconoscimento delle spese. I requisiti richiesti per il responsabile dell'UPT sono definiti con deliberazione della Giunta regionale.

Il direttore generale garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente delle funzioni dell'UPT anche assicurando la messa a disposizione di mezzi e personale adeguato allo svolgimento di tali funzioni, nonché il coordinamento con le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti ai sensi dell'articolo 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni). Il principio di imparzialità che caratterizza l'operato dell'UPT trova proprio evidenza anche dalla differente configurazione riconosciuta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, che si presenta come struttura direttamente dipendente dall'Agenzia e che assolve alle funzioni previste dalla Legge 150/2000.

L'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS di Pavia ha sede presso la struttura della stessa ATS, sita a Pavia in Viale Indipendenza 3, con il seguente indirizzo e-mail: upt@ats-pavia.it.

I Contatti telefonici sono i seguenti sono indicati sulla specifica pagina del sito WEB di ATS. Il Responsabile UPT riceve solo su appuntamento.

7. MODALITÀ OPERATIVE

7.1 L'accesso all'Ufficio

L'UPT agisce su richiesta dell'utente, di qualsiasi cittadino, di Organizzazioni e Associazioni di rappresentanza di cittadini, nonché di propria iniziativa e/o in collaborazione con l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Qualora il reclamo sia presentato da soggetto diverso dal diretto interessato è necessaria delega scritta. L'accesso all'Ufficio può avvenire in via telematica, attraverso e-mail e posta elettronica certificata, mediante posta ordinaria, a mezzo telefono o direttamente di persona (su appuntamento).

L'istanza inoltrata all'Ufficio di Pubblica Tutela può riguardare:

1. una richiesta di *informazione*, ad esempio concernente la fruibilità di un servizio offerto, le modalità di pagamento di una prestazione, l'applicazione della Carta dei Servizi, ecc., normalmente presentata a mezzo telefonico;
2. la presentazione di una *segnalazione* fa riferimento ad un *rilievo o ad una criticità*, presentata verbalmente o telefonicamente ma perlopiù per scritto ed in via telematica, ad esempio riferita ai tempi di attesa, alle modalità di pagamento di una prestazione, ad un rilievo nel rapporto con i medici in medicina generale, alle modalità di erogazione dell'assistenza domiciliare, alle modalità di gestione di un inconveniente igienico, ecc.; le segnalazioni si suddividono in:
 - 2.1 *segnalazioni minori*, semplici, ripetitive, routinarie, non comportanti valutazioni tecniche particolari e che spesso si risolvono in risposte di cortesia ma anche in modo formale con nota di riscontro;
 - 2.2 *segnalazioni maggiori*, riguardanti argomenti di particolare importanza, di rilevante complessità, coinvolgenti una pluralità di soggetti, che vengono presentate in modo formale per scritto, anche per via telematica, prese in carico attraverso registrazione a protocollo, e che richiedono una istruttoria più approfondita con una risposta altrettanto formale;
3. il deposito di un *reclamo*, espressione di insoddisfazione, quali ad esempio il diniego o il ritardo nell'erogazione di una prestazione, varie tipologie di incongruenze organizzative, gravi disservizi, ecc., che solitamente attivano un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si avviano con la registrazione a protocollo e si chiudono con una risposta scritta al cittadino;
4. la presentazione di un *encomio/apprezzamento*, espressione di soddisfazione da parte del cittadino e utente, che richiede una registrazione a protocollo;
5. altro.

7.2 La gestione delle segnalazioni

L'UPT, anche attraverso i propri collaboratori:

1. *registra su apposito registro* (allegato 1), la segnalazione ricevuta e se ne prende carico; le segnalazioni maggiori ed i reclami sono tutti registrati a protocollazione;
2. conduce un *preliminare esame utile a identificare e circoscrivere il problema*, la sua dimensione e gravità, la priorità d'urgenza;
3. *identifica l'Ufficio interno (Servizio e Dipartimento) interessato competente o altra struttura sanitaria e sociosanitaria coinvolta*.

La segnalazione, così preliminarmente istruita:

- viene sottoposta alla valutazione del Responsabile UPT che cura, direttamente o fornendo indicazioni e indirizzi precisi, la predisposizione del riscontro al richiedente, qualora l'istruttoria si possa ritenere conclusa;
- in alternativa, il Responsabile UPT interessa direttamente, per competenza, la struttura responsabile di istruire e gestire, sotto il profilo tecnico, l'istruttoria della segnalazione e la relativa problematica, e di predisporre una relazione/osservazione da restituire tempestivamente, e comunque entro i tempi indicati, all'UPT, corredata di proposta di nota di riscontro da inviare al segnalante.

Le **informazioni e le segnalazioni minori** (semplici, ripetitive, routinarie e comunque non comportanti valutazioni tecniche particolari e che non attivano la procedura formale tipica del reclamo), per lo più ricevute telefonicamente o per contatto personale diretto ma anche in forma scritta:

- sono *ordinariamente gestite e trattate direttamente dai collaboratori dell'UPT*,
- spesso risolte con una *risposta di cortesia o con risoluzione diretta*,

- diversamente dai reclami *non richiedono protocollazione*,
- ma se ne tiene comunque traccia attraverso inserimento *nell'apposito sistema di registrazione*.

Le segnalazioni maggiori ed il reclamo:

- sono *sempre registrate a protocollo*,
- attivano *un percorso formale di valutazione*, anche prevedendo la raccolta di i pareri tecnici specialistici all'occorrenza,
- possono prevedere *l'interessamento delle strutture* coinvolte direttamente o indirettamente nel reclamo,
- possono dal luogo ad una eventuale fase di mediazione,
- si chiudono con una *risposta scritta al cittadino*.

Ai fini della trattazione, *non possono essere presi in considerazione reclami solo verbali o, ancorchè scritti, carenti delle generalità* del segnalante.

I Direttori di Dipartimento ed i Responsabili delle strutture direttamente coinvolte rispondono del rispetto dei tempi. Il Responsabile UPT, nei tempi definiti dalla norma (30 gg), verifica, attraverso i propri collaboratori, il rispetto dei tempi per il riscontro al richiedente. Delle diverse fasi istruttorie e della conclusione del procedimento si tiene registrazione sullo specifico registro.

7.3 Gli oggetti di esame e valutazione

Nell'ambito dell'attività di esame e valutazione, l'Ufficio Pubblica Tutela tra l'altro:

1. verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dall'unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti ed alle condizioni previste nella Carta dei Servizi;
2. promuove l'intervento dei Servizi dell'Agenzia nonché l'adozione di provvedimenti da parte delle autorità competenti, qualora ne ricorrano gli estremi;
3. riesamina i casi di eventuali reclami, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto delle decisioni assunte dall'URP o da altro Ufficio;
4. promuove, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.

L'Ufficio di Pubblica Tutela fornisce inoltre al cittadino informazioni, assistenza e orientamento utili ai fini dell'accesso ai servizi ed al sistema dell'offerta sociosanitaria. In questi casi la richiesta può essere trattata e conclusa direttamente dai collaboratori dell'Ufficio, mantenendone registrazione specifica.

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

8. STAKEHOLDERS

8.1 La Direzione Generale e la Conferenza dei Sindaci

Il Responsabile UPT intrattiene regolare interlocuzione con il Direttore Generale di ATS, secondo uno spirito di massima collaborazione. Periodicamente informa il Direttore dello stato dei lavori dell'Ufficio, delle principali pratiche trattate, di punti di forza e di eventuali criticità riscontrate, soprattutto nella prospettiva di evidenziare obiettivi strategici di lavoro alla luce degli elementi raccolti nell'ambito delle attività dell'Ufficio. Qualora ne sussistano gli estremi, per la gravità del fatto, l'entità e la dimensione dei soggetti coinvolti, la complessiva della problematica, il responsabile dell'UPT conferisce con il Direttore Generale per convenire sul seguito delle decisioni da assumere, mantenendo ognuno le proprie responsabilità.

In modo condiviso con il Direttore Generale, o su invito del Presidente della Conferenza dei Sindaci, partecipa ai lavori del Consiglio di Rappresentanza, in occasione della presentazione della relazione annuale o della trattazione di particolari argomenti di interesse dei Comuni e delle loro forme associate. Attraverso i rapporti con il Consiglio di Rappresentanza l'UPT vuole esprimere una esplicita attenzione alle istanze del

territorio, anche in collegamento con gli Ambiti distrettuali ed i relativi Uffici di Piano e con i Tavoli del Terzo Settore.

Il Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela annualmente relaziona sull'attività dell'Ufficio, indicativamente entro il mese di gennaio dell'anno successivo. La relazione viene presentata al Presidente della Conferenza dei Sindaci e al Direttore Generale e resa pubblica nella campagna promozionale, anche mediante le Associazioni di volontariato, i Patronati e la pubblicazione sulla stampa locale.

8.2 Il cittadino e utente e le Associazioni del terzo settore

L'Ufficio di Pubblica Tutela agisce al di fuori di ogni rapporto gerarchico con le strutture sanitarie e con l'unico obiettivo di fornire agli utenti un supporto nella tutela dei loro diritti. L'UPT opera per affermare trasparenza e partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario e il primato della persona. Per utente non si intende la sola persona assistita, ma anche la sua famiglia e, nei casi previsti, l'UPT può attivarsi anche di propria iniziativa, sulla base di qualsiasi elemento informativo. Le informazioni ed i dati acquisiti dall'UPT, in forma anonima e/o aggregata, garantiti il rispetto della privacy, il segreto d'ufficio e la libera scelta del cittadino, costituiscono un osservatorio utile a supporto della programmazione e dell'integrazione dei servizi.

9. VARIE

9.1 Segreto d'Ufficio e privacy

Tutto il personale dipendente e volontario è tenuto *al segreto d'ufficio* durante lo svolgimento dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela. La violazione del segreto d'ufficio provoca automaticamente la cessazione dell'attività dell'interessato all'interno dell'Ufficio e determina i conseguenti provvedimenti previsti dalla normativa vigente.

Garante del mantenimento del segreto d'ufficio è il Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela.

L'Ufficio di Pubblica Tutela garantisce inoltre la massima riservatezza (*privacy*) in ordine alle segnalazioni pervenute: i dati forniti dal segnalante, comprese le sue generalità, ai fini dell'istruttoria, verranno comunicati esclusivamente agli uffici competenti per l'opportuna istruttoria dei singoli casi segnalati. Il segnalante deve essere, di norma, colui che ha subito un disagio, perentoriamente se il reclamo riguarda tematiche tutelate dal diritto alla privacy. È possibile accettare reclami da parte di altre persone solo se formalmente delegate per iscritto. La delega deve sempre essere corredata dalla fotocopia del documento di identità del delegato e del delegante. La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora il reclamo riguardi un minore e chi scrive è il genitore o altra persona esercente la potestà genitoriale, se l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo, se l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute.