

# **SCHEMA DI**

## ***Protocollo d'Intesa per la tutela dei diritti dei cittadini in materia di liste di attesa in sanità***

TRA

il **DIFENSORE CIVICO REGIONALE**, Avvocato Marcello Pecorari

E

la **GIUNTA REGIONALE, Assessorato alla Sanità e Welfare**, rappresentato dall'Assessore pro tempore Prof. Antonio Bartolini;

**DATO ATTO** che obiettivo del presente protocollo di intesa è quello di aumentare le tutele nei confronti dei cittadini umbri in campo sanitario, allo scopo di ridurre i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni e delle cure prevedendo che i cittadini destinatari di prestazioni sanitarie possano, anche singolarmente, rivolgersi in modo gratuito al Difensore Civico per segnalare ostacoli o eventuali disservizi del sistema di scorrimento delle liste di attesa o i tempi troppo lunghi d'attesa. Il Difensore Civico potrà intervenire per garantire il buon andamento e l'efficienza del servizio anche con misure alternative, utili ad accelerare il percorso di diagnosi e cura.

**VISTA** la Delibera dell'Assemblea Legislativa della Regione Umbria n. 305 del 19 febbraio 2019, con la quale la stessa ha provveduto alla nomina del Difensore Civico Regionale nella persona dell'Avvocato Marcello Pecorari, in attuazione dell'art. 83 dello Statuto regionale, recepito con la Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 e successive modificazioni ed integrazioni.

**CONSIDERATI** gli ambiti di intervento del Difensore Civico, in particolare quelli di cui all'art. 3, comma 1, lettera c) della Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 e successive modificazioni ed integrazioni che prevede, tra gli ambiti di intervento, anche quello "*delle Aziende Sanitarie regionali coordinandosi, per quanto concerne la tutela dei diritti dell'utente dei servizi sanitari e socio-assistenziali, con gli organismi eventualmente istituiti per analoghe finalità*".

**CONSIDERATA** la Legge 8 marzo 2017, n. 34 concernente "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" che all'articolo 2 disciplina la "Attribuzione della funzione di Garante per il diritto alla salute al Difensore civico regionale o provinciale e istituzione dei Centri regionali per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente".

**VISTO** il Piano Nazionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2019-2021 e il Piano Regionale per il governo delle liste di attesa per il triennio 2019-2021, adottato dalla Giunta regionale con DGR n. 610 del 6 maggio 2019.

**CONSIDERATE** le volontà dell'Assessore regionale alla Sanità della Regione Umbria e del Difensore Civico regionale, di individuare un percorso condiviso, finalizzato a garantire ai cittadini ulteriori livelli di tutela nella gestione delle liste di attesa e nei processi di conciliazione di eventuali controversie.

**CONSIDERATA** inoltre la necessità di mettere in campo ogni possibile strumento per collaborare alla ottimizzazione della gestione delle liste di attesa, anche in relazione alla necessità di contribuire ad evitare i possibili conseguenti affollamenti dei servizi di Pronto Soccorso e di Primo

Intervento che potrebbero incidere negativamente sull'efficienza e la tempestività delle alte prestazioni ivi fornite.

**Tutto ciò premesso e considerato, tra le parti come sopra rappresentate  
si conviene e stipula quanto segue**

**Art. 1**

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente protocollo d'intesa e costituiscono il presupposto su cui si fonda il consenso delle parti e le azioni conseguenti.

**Art. 2**

Obiettivo del presente protocollo di intesa, è quello di offrire ai cittadini uno strumento ulteriore di tutela, oltre a quelli già esistenti, finalizzato alla risoluzione conciliativa, risolutiva e condivisa delle problematiche che dovessero presentarsi relativamente alla gestione delle liste di attesa o alle inefficienze amministrative, organizzative e di servizio, prevedendo in particolare che i cittadini destinatari di prestazioni sanitarie possano, anche singolarmente, rivolgersi gratuitamente al Difensore Civico per segnalare ostacoli o eventuali disservizi del sistema di scorrimento delle liste di attesa o i tempi troppo lunghi d'attesa. Il Difensore potrà intervenire per garantire il buon andamento e l'efficienza del servizio anche con misure alternative, utili ad accelerare il percorso di diagnosi e cura.

Nell'ambito della programmazione di breve, medio e lungo periodo, i soggetti firmatari del presente Protocollo d'intesa, si impegnano a favorire e condividere tutte le azioni da intraprendere al fine di offrire ulteriori garanzie ai cittadini che non si ritengano soddisfatti della gestione delle liste di attesa.

I soggetti firmatari assumono l'impegno di individuare linee comuni e condivise, sviluppandole con la stipula di specifiche e mirate convenzioni tra il Difensore Civico e le Aziende Sanitarie regionali, la cui previsione dovrà essere inclusa anche nelle future programmazioni strategiche regionali.

La regione di riserva di predisporre eventuali successivi atti per supportare le azioni contenute nel presente protocollo individuando le risorse finanziarie o strumentali che dovessero essere ritenute necessarie.

**Art. 3**

Gli obiettivi indicati nel precedente articolo si concretizzeranno nel modo seguente:

- a) Previsione della partecipazione del Difensore Civico Regionale nella fase di predisposizione dei documenti di programmazione strategica regionale in ambito socio-sanitario e, in particolare, nei Piani di governo delle liste di attesa;
- b) Redazione di apposite convenzioni tra il Difensore Civico e le Aziende Sanitarie regionali finalizzate a maggiori garanzie e tutela ai cittadini nell'ambito della gestione delle liste di attesa e a trovare soluzioni conciliative;

Le suddette convenzioni dovranno prevedere:

1. Tempi prestabiliti per l'esecuzione di ogni singola prestazione medico-sanitaria di ciascuna Azienda Ospedaliera e Azienda USL, sia ordinaria che urgente. Decorso i termini indicati senza che la prestazione sia stata eseguita, il Difensore Civico potrà intervenire direttamente con la Direzione Sanitaria delle Aziende Ospedaliere e delle Aziende USL della regione, segnalando anche via PEC il ritardo. L'Azienda Ospedaliera o la Azienda USL dovrà provvedere, entro l'ulteriore termine di sette giorni dall'intervento del Difensore Civico, alla esecuzione della prestazione, dando comunicazione a mezzo PEC al Difensore Civico della data di esecuzione della prestazione.

2. Decorso inutilmente anche l'ulteriore termine di sette giorni senza che la prestazione sia stata eseguita o senza che la comunicazione dell'Azienda Ospedaliera o la Azienda USL sia pervenuta al Difensore Civico, quest'ultimo informerà l'utente della possibilità di ottenere la prestazione sanitaria in regime di intramoenia, nell'ambito della stessa Azienda sanitaria, con il pagamento del solo importo che sarebbe dovuto quale ticket per la medesima prestazione.

3. Nell'ulteriore ipotesi che la prestazione in intramoenia non sia eseguita nei successivi cinque giorni dalla richiesta dell'utente, quest'ultimo potrà rivolgersi ad una struttura sanitaria privata nell'ambito della stessa Azienda sanitaria, la quale Azienda sarà tenuta al pagamento alla struttura sanitaria privata della differenza tra il ticket e l'eventuale maggiore importo della prestazione stessa.

#### **Art. 4**

Il presente Protocollo d'intesa avrà la durata di 1 anno dalla sua sottoscrizione e potrà essere rinnovato con la sottoscrizione di ulteriori successivi protocolli.

Le Convenzioni con le Aziende sanitarie regionali di cui al precedente articolo 3 dovranno essere concluse entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente protocollo

Il Difensore Civico sarà tenuto a relazionare dell'applicazione del presente protocollo di intesa e l'attività che da esso e dalle Convenzioni future sottoscritte con le Aziende sanitarie regionali conseguiranno, nella Relazione annuale da presentare all'Assemblea Legislativa di cui all'art. 7 della Legge regionale 27 novembre 2007 n. 30 e successive modificazioni ed integrazioni o alla competente Commissione consiliare referente per le materie sanitarie, laddove richiesto.

Letto, approvato e sottoscritto.

Perugia, \_\_\_\_\_

Assessorato regionale alla Sanità e Welfare della Regione Umbria  
*Prof. Antonio Bartolini*

\_\_\_\_\_

Difensore Civico Regionale  
*Avv. Marcello Pecorari*

\_\_\_\_\_