

## PROTOCOLLO D'INTESA

### Tra l'Azienda Sanitaria Locale di Matera ASM e Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del Malato

#### PREMESSO

Che l'Azienda Sanitaria Locale di Matera (ASM) e Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del Malato, intendono operare per il miglioramento complessivo dell'assistenza sanitaria a beneficio del cittadino-utente;

#### VISTA

- La Costituzione della Repubblica Italiana, specificatamente gli art. 2,3 e 32;
- Lo Statuto della Regione Basilicata;
- La Legge 23 Dicembre 1978, n. 833 - art. 1;
- La Legge 11 Agosto 1991, n. 266 - "Legge quadro sul volontariato";
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici";
- Il DPCM 19 Agosto 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- 11 Decreto Legislativo n. 502/92 e sue successive modificazioni ed integrazioni con particolare riferimento all'art. 14 del titolo IV "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini";
- La Legge Regionale 31 Ottobre 2001, n. 39 - "Riordino e razionalizzazione del Servizio Sanitario Regionale" con particolare riferimento all'art.46 "Partecipazione dei cittadini , tutela dei diritti dell'utenza ed utilizzazione delle attività di volontariato";
- La Legge Regionale 12 Gennaio 20017, n. 2 – “Riordino del Servizio Sanitario Regionale di Basilicata”;

#### TENUTO CONTO

- che il comma 7 dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 502/92, prevede espressamente che al fine di garantire la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti, *"è favorita la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti. A tal fine le Aziende sanitarie e le Aziende ospedaliere stipulano con detti organismi, senza oneri a carico del fondo Sanitario Regionale, accordi o protocolli che stabiliscano gli ambiti e le modalità della collaborazione,....."*;
- che l'Atto Aziendale dell'ASM al Titolo VI.4 "I diritti degli utenti" prevede espressamente che *"L'Azienda garantisce la partecipazione e la tutela dei diritti della persona, nella fruizione dei servizi sanitari, assicurando il coinvolgimento, oltre che dell'interessato, di altri organismi di tutela dei diritti, come il volontariato, nelle fasi di programmazione delle attività e di valutazione della qualità dei servizi, nel rispetto dei rispettivi ruoli e responsabilità, allo scopo di favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei fruitori"*. E che *"La presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti è regolamentata tramite la stipulazione di accordi o protocolli, che stabiliscono gli ambiti e le modalità di collaborazione, fermo restando il diritto alla riservatezza comunque garantito alla persona e la non interferenza nelle scelte professionali degli operatori sanitari"*;

## **RILEVATO**

- che è intenzione della ASM garantire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini/utenti, in stretta collaborazione con le Associazioni di Volontariato e di Tutela fra cui Cittadinanzattiva-T.D.M.;
- che occorre promuovere il riconoscimento, il rispetto e la tutela dei diritti dei cittadini che fruiscono dei Servizi Sanitari, anche mediante la partecipazione dei cittadini stessi e delle loro organizzazioni;

## **CONSIDERATO**

che rappresentano obiettivi centrali, per la ASM e per Cittadinanzattiva-T.D.M.:

- la difesa di un servizio pubblico sanitario che persegua obiettivi di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi e di qualità e appropriatezza nelle prestazioni ambulatoriali, negli accessi ai ricoveri e al Pronto Soccorso;
- la valorizzazione e responsabilizzazione sempre più puntuale di tutti gli operatori verso una modalità di lavoro orientato all'utenza;
- la garanzia di accesso alle strutture per tutti i cittadini e in special modo per le fasce più deboli della popolazione;

## **SI CONVIENE**

1. che sarà avviato un sistema di relazioni improntato a una reciproca e costante informazione, sia attraverso incontri fra Cittadinanzattiva-T.D.M. e il Direttore Generale (da tenersi almeno una volta all'anno), sia mediante consultazioni con l'URP aziendale che con i Dirigenti sanitari e amministrativi dell'ASM tutte le volte che se ne presenti la necessità; in tale contesto l'ASM fornirà a Cittadinanzattiva-T.D.M. le informazioni riguardanti l'organizzazione dei servizi, la distribuzione delle risorse e i piani di razionalizzazione e ristrutturazione dei servizi, nel rispetto della vigente normativa privacy;
2. che l'ASM terrà in considerazione le segnalazioni e le proposte che Cittadinanzattiva-T.D.M. avanzerà in riferimento al rapporto servizi sanitari-cittadini (modalità di accesso, informazione e trasparenza, qualità dei servizi );
3. che Cittadinanzattiva-T.D.M. sarà consultata sulle questioni attinenti alla tutela dei diritti dei cittadini e sarà informata periodicamente sull'andamento dei reclami/segnalazioni (una volta l'anno);
4. che saranno predisposti programmi di lavoro congiunti per la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni per mezzo della somministrazione di indagini sulla soddisfazione dei cittadini;
5. che saranno promosse iniziative congiunte nel settore della formazione, aggiornamento e informazione, per ciò che attiene la tutela dei diritti del cittadino;
6. che la qualità dei servizi sanitari sarà verificata periodicamente, a cura dell'ASM, garantendo la pubblicazione dei risultati sul Sito Aziendale al fine di consentirne la massima diffusione all'esterno;
7. che al fine di consentire a Cittadinanzattiva-T.D.M. di poter svolgere concretamente il proprio ruolo, l'ASM s'impegna:
  - a garantire il mantenimento dei locali già in uso da parte del T.D.M. presso il P.O. Madonna delle Grazie, presso il plesso di ricovero acuti di Policoro, Stigliano e Tinchi-Pisticci. L'utilizzo dei suddetti

è temporaneo e, in qualsiasi momento necessari all'ASM , il TDM dovrà garantire la disponibilità per la resa.

- a consentire a Cittadinanzattiva-T.D.M. di usufruire, all'interno delle strutture sanitarie, dopo nulla osta del Direttore Sanitario della struttura, delle bacheche riservate all'informazione, altresì sarà consentito l'uso della fotocopiatrice per lo svolgimento delle attività strettamente collegate al ruolo di Cittadinanzattiva-T.D.M. nelle strutture sanitarie.
- a consentire agli operatori del TDM l'accesso ai reparti/servizi/presidi distrettuali per eseguire monitoraggi periodici che sono previsti nell'attuazione della mission di Cittadinanzattiva, negli orari consentiti e che non intralcino le attività dei sanitari.

8. che Cittadinanzattiva – TDM si impegna a stipulare una apposita polizza assicurativa per tutti gli operatori presenti nelle sede Asm per la copertura di eventuali danni arrecati a terzi o subiti, nonché per eventuali furti o incendi o danni causati a beni che Asm mette a disposizione di Cittadinanzattiva TDM. Cittadinanzattiva – TDM si impegna, altresì, a manlevare Asm da ogni e più ampia responsabilità verso beni e persone.

9. La durata del protocollo è fissata in anni quattro decorrenti dall'avvenuta sottoscrizione.

Matera \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO REGIONALE  
Di Cittadinanzattiva – T.D.M.  
Dott. Daniele Gerardo Vito Pelazza

IL DIRETTORE GENERALE  
ASM DI MATERA  
Dott.ssa Sabrina PULVIRENTI