

Seminario Pubblico promosso dal Difensore Civico Regionale E dal Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici

Padova 17 Giugno 2013

Aula E Cortile Antico

Palazzo del Bo – Università Padova

“ Cittadino e Diritto alla Salute: il punto sulla esigibilità. Il ruolo della Difesa Civica“ .

Comunicazione di **Sebastiano Arcoraci** – Presidente Comm.ne Mista Conciliativa dell’ULSS 15 Alta Padovana

Le Commissioni Miste Conciliative:

- Esperienze e casi concreti :

L’Art. 32 della ns Costituzione Repubblicana si inserisce fra i diritti fondamentali dei cittadini tutelati dalla Carta Costituzionale ed in particolare promuove e tutela il DIRITTO alla SALUTE di tutti i cittadini.

In Italia è il Sistema Sanitario che assume tali compiti attraverso ogni risorsa tecnico- scientifica organizzata in un equilibrato e complesso sistema multidisciplinare e funzionale teso alla erogazione di un efficace ed efficiente servizio sanitario ai cittadini sia direttamente a carico della struttura pubblica che attraverso Convenzioni con strutture sanitarie private .

Ruolo molto importante, a supporto dell ‘ azione di stimolo che normalmente esercita il Difensore Civico Regionale nei confronti delle ULSS, è quello svolto dalle Commissioni Miste Conciliative , ove insediate, attraverso una attività giuridica – volontaria , nell’ambito del processo di deflazione della attività giudiziaria volta a trovare una composizione amichevole dei conflitti sorti fra il cittadino fruitore del servizio sanitario e la struttura pubblica sanitaria stessa.

Le Commissioni hanno origine dalla designazione del Difensore Civico del Loro Presidente secondo quanto previsto dalla DGR del Veneto n.2280/1998 .

Successivamente L’Usl di riferimento adotta una Deliberazione del Direttore Generale sulla base di un proprio Regolamento di Pubblica Tutela (Carta dei Servizi) e di previsione della Comm.ne Mista Conciliativa , col quale si disciplina tra l’altro le modalità di presentazione dei reclami dei cittadini che non si ritengano soddisfatti della risposta fornita in prima istanza dagli organi di direzione della ULSS rispetto ai disservizi lamentati in ordine alla prestazione sanitaria ricevuta.

La ULSS 15 prevede l'intervento della Commissione mista conciliativa agli artt. 6 e 7 .Le commissioni sono composte solitamente da 2 rappresentanti delle maggiori Associazioni di Volontariato del Territorio , e da 2 rappresentanti della USL , normalmente un medico ed il funzionario responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico in aggiunta al Presidente della Commissione già designato dal Difensore Civico.

La commissione funge insomma da istanza di appello endoprocedimentale avverso una prima comunicazione della USL ritenuta non soddisfacente dal cittadino fruitore del servizio sanitario.

La Commissione esamina dunque il reclamo contenuto in tutto il fascicolo detenuto dall'URP potendo disporre una ulteriore attività istruttoria , compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti .

L'attività di RIESAME si conclude con una DECISIONE che viene comunicata al Direttore Generale , il quale assumerà una deliberazione che viene comunicata al diretto interessato.. La procedura si conclude entro 60 gg dalla data di presentazione della istanza di riesame.

La Commissione inoltre può formulare PARERI su aspetti importanti legati alla esigibilità dei diritti dei cittadini ed al rispetto dei principi di tutela contenuti nella Carta dei Servizi.

L'USL 15 espressione del caso concreto di cui oggi parliamo è realmente portatrice di buona prassi in questo delicato settore.

Nei 3 casi recentemente affrontati infatti gli Organi di Direzione non si sono mai discostati dalle DECISIONI della Commissione facendole interamente proprie .

Peraltro la Commissione , in un caso specifico , si è resa promotrice di alcune RACCOMANDAZIONI da indirizzare alle figure dei Primariati Medici ed ai Responsabili U.O. Cure Primarie (Guardia Medica) , raccomandando rispettivamente la stesura di un DISCIPLINARE relativo al momento delle dimissioni ospedaliere nell'ambito di una ampia e dettagliata informazione sulle terapie riabilitative e di cura da seguire dal paziente e dall'altro la redazione di un " codice" analogo al Triage di accettazione in Pronto Soccorso da seguire da parte dei medici impegnati nel Servizio di Guardia Medica onde regolamentare con maggiore dettaglio ed omogeneità il servizio reso dalle stesse in occasione di "prime cure" richieste anche telefonicamente dai cittadini.

Una esperienza dunque fino ad oggi positiva che è stata apprezzata dai cittadini e dalla USL perché oltre a mitigare i conflitti evitando dispendiosi oneri economici nell'affrontare estenuanti processi giudiziari è riuscito a fornire ulteriori strumenti partecipativi nella gestione del Servizio Sanitario volti a rendere maggiormente efficace l'erogazione dei servizi e tutelare il cittadino attraverso stimoli alla Struttura Sanitaria nella cura della salute degli utenti ed una informazione più estesa al paziente nella ottica di costruire un rapporto sempre più empatico fra paziente e personale sanitario sulla base di un consenso informato del cittadino sulla fruizione dei trattamenti sanitari .

Dr Sebastiano Arcoraci
Presidente Comm.ne Mista Conciliativa
USL 15 Alta Padovana

P.S. Citerò in seminario almeno un caso concreto .