



**AVVISO PUBBLICO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER
IL CONFERIMENTO DELL'INCARICO DI RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI
PUBBLICA TUTELA DELL'AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (ATS) DI PAVIA.
RIAPERTURA TERMINI**

In esecuzione al Decreto del Direttore Generale n. 386/DGi del 28/08/2019, sono riaperti i termini per l'acquisizione di manifestazioni di interesse per il conferimento dell'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge Regionale n. 48 del 16 Settembre 1988 "Norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario nazionale e istituzione dell'Ufficio di Pubblica Tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali";
- Legge Regionale n. 3 del 12 marzo 2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sanitario";
- D.G.R. n. VIII/10884 23 dicembre 2009 "Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle aziende sanitarie";
- Legge Regionale n. 33/2009 e ss.mm.ii. "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità";

2. COMPITI E FUNZIONI

L'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) è retto da una persona qualificata, quale valido supporto per il miglioramento dei servizi offerti al cittadino dalle strutture socio-sanitarie, per una migliore lettura del bisogno del cittadino utente e per offrire adeguate informazioni ai cittadini sui servizi erogati e sulle modalità di presentazione degli eventuali reclami, al fine di attivare una politica di miglioramento continuo della qualità.

L'U.P.T. è un ufficio autonomo e indipendente, istituito a tutela delle istanze sociali e civili.

L'U.P.T. 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 corresponsabilizzazione dei cittadini e loro forme organizzate.

L'U.P.T. svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute per quanto attiene alle problematiche sanitarie sinteticamente elencate qui di seguito:

- 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.

A tale scopo l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- accede alle informazioni e ai dati in possesso dell'ATS di Pavia relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa nazionale e delle disposizioni regionali;
- garantisce la massima riservatezza (*privacy*) in ordine alle segnalazioni pervenute: i dati forniti dal segnalante, comprese le sue generalità, vengono raccolti dall'U.P.T. e non saranno comunicati ad altre persone o uffici, ma verranno usati e trattati esclusivamente dall'U.P.T. per le proprie finalità. Casi specifici nei quali i dati relativi all'episodio oggetto della segnalazione, comprese le generalità del segnalante, siano necessari al fine dell'istruttoria, verranno divulgati e trattati esclusivamente a fronte di un'espressa autorizzazione;
- 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;
- accoglie reclami per segnalazioni di disservizi e aree di disagio e d'insoddisfazione ed esegue le procedure previste;
- attiva ulteriore istruttoria qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta a segnalazioni/reclami fornita dall'articolazione organizzativa (U.O.C.) competente per materia;
- assicura 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.

Il Responsabile dell'U.P.T. ha libero accesso agli atti dell'ATS di Pavia per lo svolgimento delle proprie funzioni. È tenuto al segreto d'ufficio e la violazione di tale obbligo provoca automaticamente la cessazione dell'incarico e determina i provvedimenti conseguenti previsti dalla normativa vigente.

3. OPERATIVITÀ E RIMBORSO SPESE

L'attività dell'U.P.T. non è subordinata alla domanda di terzi (esposto o segnalazione), ma può compiersi di propria iniziativa, sulla base di qualsiasi elemento informativo. L'U.P.T., quando verifica che, per materia o settore di intervento, non può intervenire, coinvolge l'autorità indipendente competente (U.P.T. di altra azienda, difensore civico, etc.), fornendo la propria collaborazione.

L'attività dell'U.P.T. non è inquadrabile nello schema del procedimento amministrativo e non si conclude con l'adozione di un provvedimento amministrativo.

L'U.P.T. 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. Fornisce un parere qualificato in grado di farsi strumento di autotutela nei confronti dell'unità d'offerta coinvolta, anche mediante azioni deflative e di riduzione del contenzioso.

L'U.P.T. interviene sulle unità d'offerta ed anche sugli organi di vigilanza, al fine di conseguire il miglior risultato per l'utente.

Attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste dalla Carta dei Servizi – diritti all'accesso delle prestazioni e di libera scelta delle unità d'offerta – l'U.P.T. può intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo della Carta dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

L'attività dell'U.P.T. ha come obiettivo la tutela dei diritti della persona. In questo contesto normativo e con particolare riguardo all'assistenza sanitaria, rispetto alla quale l'art. 7 della L.R. 3/08 disciplina i diritti della

persona e della famiglia, l'accezione di utente non è limitata alla sola persona assistita (paziente o assistito), ma si estende anche alla sua famiglia.

L'attività dell'U.P.T. può essere sollecitata da istanza di parte interessata 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 cittadini, patronati, enti di espressione delle esigenze delle persone che vivono specifiche condizioni di disagio.

La funzione dell'U.P.T. ha natura di servizio onorario; pertanto al Responsabile sarà riconosciuto esclusivamente il rimborso delle spese documentate connesse allo svolgimento dell'incarico.

4. REQUISITI PER LA NOMINA E CAUSE DI INCOMPATIBILITÀ E DECADENZA

La nomina di Responsabile dell'U.P.T. è subordinata alla conoscenza dei principi fondamentali nei seguenti ambiti e materie:

- gestione di pubbliche relazioni;
- procedure concernenti l'accesso e la fruizione dei servizi prestati da organismi del Sistema Sanitario Regionale, nonché la conoscenza della Carta dei Servizi medesimi;
- legislazione specialistica in materia sanitaria e di assistenza sociale (con particolare conoscenza della legislazione regionale);
- strutturazione organica/gerarchica dell'ente di riferimento (*ATS/ASST*);
- diritto amministrativo, civile, penale;
- elementi giuridici inerenti le problematiche connesse alla difesa dei diritti fondamentali dei cittadini e della tutela di ogni minoranza o soggetto fragile e ritenuto socialmente debole.

Non possono ricoprire la carica di Responsabile dell'U.P.T. i dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale. Ove il candidato prescelto sia dipendente del SSN, dovrà far cessare la situazione di incompatibilità prima dell'assunzione dell'incarico. Ove la predetta causa di incompatibilità sopravvenga alla nomina a Responsabile dell'U.P.T., il Responsabile decadrà automaticamente dall'incarico.

5. CRITERI DI VALUTAZIONE

Scaduto il termine di presentazione, le candidature pervenute saranno esaminate dai componenti del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci, al fine di individuare il soggetto ritenuto più idoneo a ricoprire l'incarico, sulla base dei requisiti di cui al punto 4.

6. NOMINA E DURATA DELL'INCARICO

Il Responsabile dell'U.P.T. è nominato dal Direttore Generale dell'ATS di Pavia, su proposta del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci dell'ATS di Pavia.

La durata dell'incarico è subordinata all'insediamento del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci dell'ATS di Pavia che, pertanto, in caso di nuova elezione, potrà proporre al Direttore Generale dell'ATS di Pavia la nomina di un nuovo responsabile.

Il Responsabile dell'U.P.T. in carica resta, pertanto, confermato nelle sue funzioni sino alla nomina e all'insediamento del successore designato.

Non rinvenendosi un rapporto fiduciario con il Direttore Generale e neppure una subordinazione gerarchica, il Responsabile dell'U.P.T. non è vincolato al mandato del Direttore Generale.

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

7. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

I soggetti interessati a proporre la propria manifestazione di interesse devono presentare:

- domanda in carta semplice, eventualmente utilizzando il modello allegato, contenente dichiarazione in ordine alla sussistenza di tutti i requisiti di partecipazione ed all'insussistenza delle situazioni di incompatibilità;
- dettagliato curriculum professionale redatto in formato europeo nel quale dovrà essere apposta la seguente dicitura "Consapevole delle sanzioni penali previste nel caso di dichiarazione mendace dagli artt. 75 e 76 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445, il sottoscritto attesta la veridicità delle dichiarazioni contenute nel presente curriculum vitae";
- fotocopia del documento di identità in corso di validità (qualora la domanda non sia sottoscritta digitalmente o trasmessa via pec ai sensi dell'articolo 65 comma 1 lettera c-bis del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.).

Nella domanda l'interessato dovrà autorizzare, ai sensi del D.Lgs 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 (RGPD), il trattamento dei propri dati personali per le finalità di gestione della procedura e per quelle connesse all'eventuale provvedimento di assegnazione dell'incarico.

8. PRESENTAZIONE CANDIDATURE

La manifestazione d'interesse corredata dalla relativa documentazione dovrà essere inoltrata all'Ufficio Protocollo dell'ATS di Pavia entro le ore 12 del 16/10/2019

Detto termine è perentorio e non verranno prese in considerazione le domande che perverranno – qualunque ne sia la causa – oltre la sopraindicata scadenza.

La presentazione della manifestazione d'interesse potrà avvenire esclusivamente con le seguenti modalità:

- consegna a mano presso l'Ufficio Protocollo dell'ATS di Pavia (V.le Indipendenza, 3 – 27100 Pavia) nei seguenti orari: da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00;
- inoltro tramite il servizio postale a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: ATS di Pavia – Viale Indipendenza, 3 – 27100 Pavia. Non saranno accolte le domande pervenute all'Ufficio Protocollo di questo Ente oltre il termine di scadenza anche se recanti timbro postale di spedizione antecedente;
- inoltro tramite PEC, esclusivamente dal dominio PEC personale del candidato, al seguente indirizzo: protocollo@pec.ats-pavia.it;

La domanda (sottoscritta e scansata ovvero sottoscritta con firma digitale) e i relativi allegati dovranno pervenire in un unico file in formato pdf.

Si precisa che l'e-mail inviata da un dominio non certificato (per esempio da un normale indirizzo di posta elettronica) ad un indirizzo di PEC non assume valore legale di raccomandata con ricevuta di ritorno.

9. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL D.LGS. 196/2003 E DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 (RGPD)

Si precisa che, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dal Regolamento UE 2016/679 (RGPD) il trattamento dei dati personali forniti dai candidati nella domanda di partecipazione all'avviso sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza.

I dati saranno trattati manualmente e/o con supporti informatici per le finalità di gestione della procedura e per quelle connesse all'eventuale provvedimento di assegnazione dell'incarico.

La mancata autorizzazione al trattamento non consentirà la gestione della procedura.

10. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale dell'ATS di Pavia (www.ats-pavia.it) nella sezione "Concorsi e Avvisi".

Per eventuali chiarimenti gli interessati potranno rivolgersi all'U.O.C. Comunicazione, Relazioni istituzionali e Internal Auditing dell'ATS di Pavia al seguente numero 0382 431331.