

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 12 agosto 2020, n. 1400

**Approvazione schema di Protocollo d'intesa tra il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia".**

Il Presidente, sulla base delle risultanze istruttorie espletate dal Responsabile P.O. della Sezione "Strategie e Governo dell'Offerta", dal Dirigente del Servizio "Strategie e Governo dell'Assistenza Ospedaliera" e confermate dal Dirigente della Sezione "Strategie e Governo dell'Offerta" riferisce.

Visti:

- la Legge Regionale n. 28 del 13 luglio 2017 "Legge sulla partecipazione" emanata dalla Regione Puglia, che promuove come suo principio fondamentale la partecipazione quale "bussola" del programma e dell'azione di governo in tutti i settori;
- Il DPCM 12 gennaio 2017 recante: "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502";
- l'Intesa tra il Governo, le Regioni e le P.A. di Trento e Bolzano sul Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa (PNGLA) per il triennio 2019/2021 – Rep. Atti 28/CSR, recepita con la deliberazione di Giunta regionale 735/2019;
- il D.M. 20.06.19 che ha istituito presso la Direzione Generale della Programmazione Sanitaria l'**Osservatorio Nazionale Liste Attesa** con l'obiettivo di restituire al Paese un modello più efficiente di sanità pubblica e il diritto, a lungo negato, di tempi certi per cure e diagnosi;
- il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) della Regione Puglia per il Triennio 2019/2021;
- la Legge Regionale della Puglia n. 13 del 28 marzo 2019 con cui sono state approvate "Misure per la riduzione delle liste d'attesa in sanità – Primi provvedimenti".

In coerenza con la *mission* di Cittadinanzattiva, con i principi di cui alla succitata L.R. 28/2017 sulla partecipazione e con gli obiettivi di tutela dei diritti sanciti dalla Carta Europea dei diritti del malato, favorendo ed implementando un coinvolgimento effettivo e "di qualità" dei cittadini in tutto il ciclo delle politiche pubbliche sanitarie (individuazione dei bisogni, programmazione, implementazione e valutazione di politiche e servizi), mediante la progettazione e realizzazione di attività e pratiche di partecipazione inclusive, su oggetti rilevanti, orientate ai risultati sia in termini di output sia in termini di outcome, si intende proporre il Protocollo d'intesa disciplina la collaborazione tra il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia.

Il Protocollo d'Intesa si pone come primo obiettivo specifico la **collaborazione alla costituzione di un Osservatorio Regionale sui Servizi Sanitari** con la finalità di tutelare il diritto dei cittadini ad un accesso tempestivo, equo ed appropriato ai servizi e alle prestazioni sanitarie, attraverso un impegno congiunto nell'analisi dei servizi sanitari offerti a

cittadini e comunità, per far emergere buone prassi e criticità, utili a pianificare ed implementare opportune azioni di miglioramento.

Rilevata la volontà di condividere gli obiettivi e le finalità di cui al allo schema Protocollo allegato al presente provvedimento;

**VERIFICA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03**

**Garanzie alla riservatezza**

La pubblicazione dell'atto all'Albo, salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai

documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal Dlgs 196/03 in materia di protezione dei dati personali nonché dal vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento a dati sensibili, qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

#### **COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DEL D.LGS. n. 118/2011 E SS.MM.II**

La presente deliberazione NON COMPORTA implicazioni dirette e/o indirette, di natura economico – finanziaria e/o patrimoniale e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

La presente deliberazione NON COMPORTA implicazioni di natura finanziaria sul Fondo sanitario Regionale.

Il Presidente relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, ai sensi dell' art 4 lett. d) della LR. N. 7/97,LR. N. 7/97 propone alla Giunta:

1. di approvare lo schema di protocollo Protocollo d'intesa tra il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia, di cui all'allegato, parte integrante e sostanziale del presente schema di provvedimento;
2. di notificare il presente provvedimento, a cura della Sezione "Strategie e governo dell'Offerta" **al Segretario di Cittadinanzattiva Puglia, al Coordinatrice regionale del TDM - Tribunale per i diritti del malato**, ai Direttori Generali delle ASL, Aziende Ospedaliere, IRCCS pubblici e privati accreditati, Enti Ecclesiastici e Organizzazioni datoriali strutture private accreditate;
3. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato e' stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, predisposto dalla Sezione Strategie e Governo dell'Offerta, ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte della Giunta Regionale, e' conforme alle risultanze istruttorie.

IL RESPONSABILE PO.: **Antonella CAROLI**

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO "Strategie e Governo dell'Assistenza Ospedaliera"

**Vito CARBONE**

IL DIRIGENTE DELLA SEZIONE "Strategie e Governo dell'Offerta"

**Giovanni CAMPOBASSO**

Il DIRETTORE di Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport

per Tutti: **Vito MONTANARO**

IL PRESIDENTE: **dott. Michele EMILIANO**

**LA GIUNTA**

- Udata la relazione e la conseguente proposta del Presidente;
- Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento dalla responsabile di P.O. e dai dirigenti di sezione;
- A voti unanimi espressi nei modi di legge.

**DELIBERA**

1. di approvare lo schema di protocollo Protocollo d'intesa tra il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia, di cui all'allegato, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di notificare il presente provvedimento, a cura della Sezione "Strategie e governo dell'Offerta" **al Segretario di Cittadinanzattiva Puglia, al Coordinatrice regionale del TDM - Tribunale per i diritti del malato**, ai Direttori Generali delle ASL, Aziende Ospedaliere, IRCCS pubblici e privati accreditati, Enti Ecclesiastici e Organizzazioni datoriali strutture private accreditate;
3. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

Il Segretario della Giunta  
GIOVANNI CAMPOBASSO

Il Presidente della Giunta  
MICHELE EMILIANO



### Protocollo d'intesa

#### tra il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia

Il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia, con sede in Bari, via G. Gentile - 70126, Tel. 0805403556, in persona del Dott. Vito Montanaro, Direttore; Pec: [area.salute.regione@pec.rupar.puglia.it](mailto:area.salute.regione@pec.rupar.puglia.it)

Cittadinanzattiva Puglia APS (di seguito "Cittadinanzattiva Puglia"), con sede in Cerignola, in via Falcone n. 8 – CAP 71042, Tel ..... , C.F. 93035500714, in persona del legale rappresentante Matteo Valentino, Segretario regionale; Email: [puglia@cittadinanzattiva.it](mailto:puglia@cittadinanzattiva.it) ; indirizzo: [mavale@pec.it](mailto:mavale@pec.it)

*(Il Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia, qui di seguito singolarmente "la Parte" e, congiuntamente, "le Parti")*

*Premesso che*

- l'art. 118, u.c., della Costituzione italiana, dispone che le Regioni e le altre articolazioni dello Stato favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini per attività di interesse generale, quale è la salvaguardia del Servizio sanitario nazionale;
- l'art. 14 del D. Lgs. 502/92 e s.m.i. prevede il coinvolgimento delle organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini nella programmazione e nella verifica della qualità dei servizi sanitari e socio - sanitari;
- l'art. 12 del D. Lgs. 229/99 impegna le regioni e le aziende sanitarie a consultare e coinvolgere tali organizzazioni in fase di programmazione, riorganizzazione dei servizi e verifica dei risultati;
- la Carta Europea dei Diritti del malato individua 14 diritti<sup>1</sup> da garantire ai cittadini, tra cui il diritto a misure preventive, il diritto all'accesso, il diritto al rispetto del tempo dei pazienti;
- le Parti concordano nel ritenere il servizio sanitario pubblico quale parte fondamentale e irrinunciabile del sistema di protezione sociale del Paese e, quindi, un bene comune da preservare e rafforzare attraverso un'azione continua di miglioramento dell'accessibilità per i cittadini e della qualità e sicurezza dei servizi offerti;

---

<sup>1</sup>1. diritto a misure preventive; 2. diritto all'accesso; 3. diritto all'informazione; 4. diritto al consenso; 5. diritto alla libera scelta; 6. diritto alla privacy e alla confidenzialità; 7. diritto al rispetto del tempo dei pazienti; 8. diritto al rispetto di standard di qualità; 9. diritto alla sicurezza; 10. diritto all'innovazione; 11. diritto ad evitare le sofferenze inutili e il dolore non necessario; 12. diritto a un trattamento personalizzato; 13. diritto al reclamo; 14. diritto al risarcimento.



- le Parti concordano nel ritenere che investire nella partecipazione dei cittadini alla programmazione, implementazione e valutazione delle politiche e dei servizi sanitari e socio - sanitari regionali risponda pienamente tanto alle esigenze di tutela del diritto alla salute, che al miglioramento del rapporto dei cittadini con il Servizio sanitario regionale;
- **Cittadinanzattiva Aps** è un Movimento di partecipazione civica che dal 1978 opera in Italia e in Europa per promuovere l'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza. La sua missione fa riferimento all'art. 118 u.c. della Costituzione, proposto da Cittadinanzattiva e recepito nella riforma costituzionale del 2001. Ha come obiettivi: rafforzare il potere di intervento dei cittadini nelle politiche pubbliche; intervenire a difesa del cittadino; attivare le coscienze; attuare i diritti riconosciuti dalle leggi; proteggere e prendersi cura dei beni comuni; fornire ai cittadini strumenti per attivarsi; costruire alleanze e collaborazioni indispensabili per risolvere i conflitti e promuovere i diritti;
- **il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva**, nata per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e socio - sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM, nel quadro del suo obiettivo generale di contribuire al miglioramento, alla qualità e alla umanizzazione dei servizi sanitari e socio - sanitari, considera propri compiti fondamentali: garantire che ovunque un cittadino abbia necessità di assistenza, consulenza, aiuto per far valere legittime aspettative, esso possa trovare strumenti e opportunità per ottenere la tutela e la protezione dei suoi diritti; promuovere la partecipazione civica, affinché i cittadini stessi siano protagonisti delle azioni di tutela in ambito sanitario, sia mediante l'accoglienza nelle attività del TDM, sia mediante l'apertura di spazi di attivismo civico nell'organizzazione sanitaria;
- **A Cittadinanzattiva** è collegata una rete di organizzazioni civiche facenti capo al **Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati cronici e rari (CnAMC)**;
- **Cittadinanzattiva** gestisce a livello nazionale e regionale il **Progetto integrato di Tutela (P.I.T.)**, quale servizio di consulenza, informazione e intervento a favore dei cittadini, per la tutela dei loro diritti in ambito sanitario ed assistenziale, mettendo a disposizione una centrale di raccolta e gestione di segnalazioni circa il funzionamento delle strutture e la qualità delle prestazioni;
- **Cittadinanzattiva tra il 2017 e il 2019 ha realizzato in collaborazione con l'Agencia Sanitaria Regionale della Regione Abruzzo un Audit Civico® sulle liste di attesa, effettuando una valutazione presso le quattro AASSLL regionali per indagare i processi organizzativi aziendali e del CUP, monitorare la rilevazione sui SIS dei tempi di attesa di alcune prestazioni, raccogliere dati relativi alla conoscenza ed esperienza sul tema per i cittadini afferenti ai CUP Aziendali.**
- **Cittadinanzattiva Puglia** è un componente **dell'Organismo Paritetico di Promozione e Verifica dell'ALPI**



- **Cittadinanzattiva Puglia** è un componente del Tavolo *Tecnico HTA-Fisica Sanitaria della Regione Puglia*
- **Cittadinanzattiva-Scuola civica di alta formazione** tra il 2018 e il 2019 ha realizzato in collaborazione con l'**ARESS PUGLIA** il corso di **Patients' Involvement in HTA**.
- **Cittadinanzattiva Puglia** nel 2018 *ha realizzato in collaborazione con l'Agenda Regionale Strategica per la Salute e il Sociale della Puglia la Campagna Io Equivalgo* volta a sensibilizzare, coinvolgere ed informare i cittadini sul tema dei farmaci equivalenti.

*Considerato che*

- il rispetto dei LEA nei tre livelli individuati dal DPCM 12 gennaio 2017 è garanzia di uniformità di accesso alle cure:
  - **Prevenzione collettiva e sanità pubblica**, che comprende tutte le attività di prevenzione rivolte alle collettività ed ai singoli, in particolare:
    - sorveglianza, prevenzione e controllo delle malattie infettive e parassitarie, inclusi i programmi vaccinali;
    - tutela della salute e della sicurezza degli ambienti aperti e confinati;
    - sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
    - salute animale e igiene urbana veterinaria;
    - sicurezza alimentare - tutela della salute dei consumatori;
    - sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, inclusi la promozione di stili di vita sani ed i programmi organizzati di screening; sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
    - attività medico legali per finalità pubbliche.
  - **Assistenza distrettuale, vale a dire le attività e i servizi sanitari e socio - sanitari e socio-sanitari diffusi sul territorio**, vale a dire le attività e i servizi sanitari e socio - sanitari e socio-sanitari diffusi sul territorio, così articolati:
    - assistenza sanitaria di base;
    - emergenza sanitaria territoriale;
    - assistenza farmaceutica;
    - assistenza integrativa;
    - assistenza specialistica ambulatoriale;
    - assistenza protesica;
    - assistenza termale;
    - assistenza sociosanitaria domiciliare e territoriale;
    - assistenza sociosanitaria residenziale e semiresidenziale.
  - **Assistenza ospedaliera** articolata nelle seguenti attività:
    - pronto soccorso;
    - ricovero ordinario per acuti;
    - day surgery;
    - day hospital;
    - riabilitazione e lungodegenza post acuzie;
    - attività trasfusionali;
    - attività di trapianto di cellule, organi e tessuti;
    - centri antiveleni (CAV).



- il tema dei LEA ha rilevanza di carattere nazionale, ma è governato in modo peculiare dai diversi Servizi sanitari e socio - sanitari regionali ed implementato in modo multiforme nei processi organizzativi Aziendali;
- il tema delle liste di attesa - in quanto fenomeno complesso e urgente da risolvere - continua ad essere una tra le politiche di punta di Cittadinanzattiva, essendosi rivelato<sup>2</sup> negli ultimi anni uno dei principali ostacoli per i cittadini all'accesso alle prestazioni sanitarie, insieme ai costi sostenuti per rivolgersi all'*intramoenia* e agli erogatori privati;
- sussiste un ulteriore aggravamento<sup>3</sup> del fenomeno di accesso ai LEA e di conseguenza delle liste d'attesa, uno dei principali canali di accesso ai LEA, dovuto all'emergenza per la pandemia da Covid-19, a causa della quale per due mesi sono stati annullati controlli e accertamenti clinici ed è stato pressoché totalmente bloccato il flusso di mobilità sanitaria dei cittadini che si spostano per avere cure in altre Regioni, in genere verso il nord, determinando un accumulo di ricoveri per interventi chirurgici e di appuntamenti da riprogrammare;
- nella piena strutturazione ed implementazione di un sistema regionale, è opportuno istituire un **Osservatorio Regionale** al fine di garantire un'attività sistematica e continua di coordinamento, progettazione, supporto e consulenza;

*visti*

- la Legge Regionale n. 28 del 13 luglio 2017 "Legge sulla partecipazione" emanata dalla Regione Puglia, che promuove come suo principio fondamentale la partecipazione quale "bussola" del programma e dell'azione di governo in tutti i settori
- Il DPCM 12 gennaio 2017e relativi allegati che ne sono parte integrante che :
  - definisce **le attività, i servizi e le prestazioni** garantite ai cittadini con le risorse pubbliche messe a disposizione del Servizio sanitario nazionale;
  - descrive con **maggiore dettaglio** e precisione prestazioni e attività oggi già incluse nei livelli essenziali di assistenza;

<sup>2</sup>Secondo il XXII Rapporto Pit Salute di Cittadinanzattiva, che annualmente raccoglie le segnalazioni dei cittadini.

<sup>3</sup>Secondo le stime contenute in uno studio di Nomisma, pubblicato a maggio 2020 "Riprogrammazione degli interventi chirurgici, liste d'attesa e mobilità sanitaria: il Covid spingerà gli italiani a curarsi vicino a casa?", il blocco dell'attività si tradurrà in circa 410mila ricoveri per interventi chirurgici da riprogrammare, cui vanno sommati gli oltre 11 milioni di controlli e accertamenti clinici saltati.



- ridefinisce e aggiorna gli **elenchi delle malattie rare e delle malattie croniche e invalidanti** che danno diritto all'**esenzione dal ticket**;
  - innova i **nomenclatori della specialistica ambulatoriale e dell'assistenza protesica**, introducendo prestazioni tecnologicamente avanzate ed escludendo prestazioni obsolete (**fino all'entrata in vigore dei nuovi nomenclatori, per la specialistica ambulatoriale resta valido l'elenco di prestazioni allegato al [DM 22 luglio 1996](#) e per la protesica quello allegato al [DM n. 332/1999](#)**).
- l'Intesa tra il Governo, le Regioni e le P.A. di Trento e Bolzano sul Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa (PNGLA) per il triennio 2019/2021 – Rep. Atti 28/CSR, recepita con la deliberazione di Giunta regionale 735/201;
- il D.M. 20.06.19 che ha istituito presso la Direzione Generale della Programmazione Sanitaria l'**Osservatorio Nazionale Liste Attesa** con l'obiettivo di restituire al Paese un modello più efficiente di sanità pubblica e il diritto, a lungo negato, di tempi certi per cure e diagnosi;
- il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) della Regione Puglia per il Triennio 2019/2021, che, tra le altre cose, deve **garantire**<sup>4</sup>:
- l'informazione e la comunicazione sulle liste di attesa, sulle modalità di accesso alla prenotazione delle prestazioni, sui percorsi di garanzia in caso di sfioramento dei tempi massimi, sui diritti e doveri in coerenza con quanto previsto nel PNGLA, attraverso sezioni dedicate e accessibili sui siti Web regionali e aziendali, campagne informative, Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), Carte dei servizi e **la partecipazione di utenti e di associazioni di tutela e di volontariato**, per favorire un'adeguata conoscenza.
  - il monitoraggio dei Programmi attuativi aziendali che prevede il **coinvolgimento e la partecipazione di organizzazioni di tutela del diritto alla salute** e il periodico ricevimento da parte dell'Azienda delle associazioni e dei comitati dei diritti.
- la Legge Regionale della Puglia n. 13 del 28 marzo 2019 con cui sono state approvate "Misure per la riduzione delle liste d'attesa in sanità – Primi provvedimenti".

*Tutto ciò premesso, le Parti di comune accordo convengono quanto segue:*

#### **Articolo 1 (Premesse)**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'intesa e si intendono

<sup>4</sup>Cfr. paragrafo 1.2 "Linee di intervento nei piani regionali".



integralmente richiamati.

## Articolo 2

### (Oggetto)

- 1 Il presente Protocollo d'intesa disciplina la collaborazione tra il Dip.to "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti" della Regione Puglia e Cittadinanzattiva Puglia.
- 2 La finalità generale della collaborazione - in coerenza con la *mission* di Cittadinanzattiva, con i principi di cui alla succitata L.R. 28/2017 sulla partecipazione e con gli obiettivi di tutela dei diritti sanciti dalla Carta Europea dei diritti del malato - è favorire ed implementare un coinvolgimento effettivo e "di qualità" dei cittadini in tutto il ciclo delle politiche pubbliche sanitarie (individuazione dei bisogni, programmazione, implementazione e valutazione di politiche e servizi), mediante la progettazione e realizzazione di attività e pratiche di partecipazione inclusive, su oggetti rilevanti, orientate ai risultati sia in termini di output sia in termini di outcome, delle quali si possa rendere conto ai cittadini medesimi.
- 3 Il Protocollo d'Intesa si pone come primo obiettivo specifico la **collaborazione alla costituzione di un Osservatorio Regionale sui Servizi sanitari e socio - sanitari** con la finalità di tutelare il diritto dei cittadini ad un accesso tempestivo, equo ed appropriato ai servizi e alle prestazioni sanitarie, attraverso un impegno congiunto nell'analisi dei servizi sanitari e socio - sanitari offerti a cittadini e comunità, per far emergere buone prassi e criticità, utili a pianificare ed implementare opportune azioni di miglioramento.
- 4 Le Parti realizzano le attività oggetto del presente Protocollo d'intesa, nel pieno rispetto della normativa comunitaria e nazionale.

## Articolo 3

### (Funzioni dell'Osservatorio Regionale sui Servizi sanitari e socio - sanitari)

L'Osservatorio regionale sui Servizi sanitari e socio - sanitari avrà i seguenti compiti:

- 1 supportare la Regione nell'implementazione delle disposizioni relative ai tre grandi Livelli individuati dal DPCM del 12 gennaio 2017.
- 2 effettuare l'analisi delle criticità rilevate nell'attuazione delle disposizioni e delle cause profonde dei fattori favorevoli le criticità locali, fornendo indicazioni tese ad omogeneizzare i comportamenti delle Aziende Sanitarie, al fine di assicurare uniformità nell'erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e superare eventuali disuguaglianze erogative delle prestazioni nonché assicurare una risposta tempestiva, efficace e appropriata ai bisogni assistenziali dei cittadini;
- 3 svolgere il monitoraggio dell'effettiva erogazione dei Servizi sanitari e socio - sanitari contenute nel citato DPCM e l'analisi dei dati derivanti dai flussi informativi delle strutture erogatrici pubbliche, private accreditate e RSA;
- 4 individuare e pianificare soluzioni condivise, anche attraverso la formalizzazione di accordi interaziendali e/o interprovinciali;
- 5 di supportare, in particolar modo, la regione nell'implementazione delle disposizioni contenute nel PRGLA 2019/2020, in quanto sono esse uno dei principali canali di accesso ai LEA.



- 6 avvalersi delle informazioni e degli elementi in possesso della banca dati del Servizio di pubblica utilità attivato mediante il numero telefonico 1500;
- 7 elaborare modalità di monitoraggio dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA)
- 8 pianificare e realizzare programmi formativi aziendali per il governo delle liste di attesa
- 9 facilitare, valutare e controllare le attività di reporting regionale;
- 10 valutare i piani di miglioramento aziendali.

#### **Articolo 4**

##### **(Durata, efficacia e revisioni del Protocollo d'intesa)**

- 1 Il presente protocollo potrà essere modificato, integrato o aggiornato esclusivamente in forma scritta con eventuali atti aggiuntivi o integrativi, che non lo sostituiranno o supereranno. Il Protocollo sopravvivrà a questi ultimi continuando con essi a regolare la materia tra le Parti.
- 2 Il Protocollo d'intesa ha valenza su tutto il territorio della Regione.
- 3 Il presente Protocollo d'intesa - composto da ..... (n. ...) articoli, ... (n. ...) pagine e redatto in...(...)originali - si intende perfezionato con la sottoscrizione delle Parti ed è efficace dal momento in cui viene trasmesso, tramite posta elettronica certificata, l'originale dell'atto contenente la firma digitale, ad opera della parte che per ultima ha apposto la sottoscrizione.

#### **Articolo 5**

##### **(Componenti dell'Osservatorio)**

Composizione dell'Osservatorio:

- Direttore del Dipartimento "Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti", Regione Puglia o delegato, con funzioni di coordinamento.
- Direttore ARESS Puglia o delegati in base agli argomenti oggetto di discussione;
- Direttori Generali delle Aziende Sanitarie, Enti ed IRCCS pubblici;
- Un rappresentante per ogni Organizzazioni datoriali delle strutture private accreditate
- Segretario regionale Cittadinanzattiva Puglia;
- Coord.re regionale Tribunale per i diritti del malato, Cittadinanzattiva Puglia

I componenti dell'Osservatorio potranno nominare un proprio delegato anche in base agli argomenti che verranno trattati.

#### **Articolo 6**

##### **(Impegni tra le Parti)**

Le Parti s'impegnano a fornirsi reciproca collaborazione. Nello specifico:

##### **Cittadinanzattiva Puglia si impegna a:**

- 1 essere un componente del gruppo di lavoro dell'Osservatorio e garantire la propria presenza in tutte le riunioni attraverso almeno uno dei componenti designati o un sostituto rappresentante delegato;
- 2 porsi come soggetto promotore di eventuali attività quali monitoraggi civici per contribuire alla verifica dei tempi effettivi di attesa e alla individuazione di azioni di miglioramento;
- 3 proporre la progettazione eventuali attività, di volta in volta individuate, finalizzate ad implementare



una partecipazione effettiva dei cittadini alla programmazione, gestione e valutazione dei servizi sanitari e socio - sanitari offerti per favorirne il miglioramento e il rispetto dei diritti di cittadini e pazienti;

- 4 riportare il punto di vista dei cittadini/pazienti sul tema attraverso l'analisi delle segnalazioni raccolte dai TDM - Pit Unico regionale e locali;
- 5 in relazione al punto precedente proporre di riunirsi periodicamente e stabilire una cadenza (ad es. ogni 3 mesi) per illustrare e segnalare le criticità rilevate e sistematizzate in apposita Relazione;
- 6 facilitare il confronto con altre organizzazioni regionali e locali di tutela dei diritti e con associazioni di pazienti al fine di farsi portavoce di istanze, segnalazioni, criticità e proposte.

**La Regione si impegna a:**

- 1 costituire, con determinazione dirigenziale del Direttore del Dipartimento "Promozione della Salute, del Benessere sociale e Sport per Tutti" un tavolo regionale di consultazione periodica di Cittadinanzattiva Puglia - TDM, finalizzato al confronto su temi e obiettivi legati all'implementazione locale della partecipazione dei cittadini;
- 2 costituire tavoli Aziendali di consultazione periodica con un rappresentante di Cittadinanzattiva Puglia-TDM
- 3 garantire trasparenza e pubblicità agli atti e ai lavori dell'Osservatorio regionale sui Servizi sanitari e socio - sanitari, pubblicando online gli ODG delle riunioni e i verbali delle stesse;
- 4 mettere a disposizione idonei spazi, strumenti e/o risorse necessarie, per lo svolgimento delle attività di cui sopra;
- 5 promuovere una gestione dei servizi improntata al criterio di massima trasparenza, consentendo agli attivisti di Cittadinanzattiva Puglia l'accesso periodico ai dati statistici relativi al gradimento dei servizi da parte degli utenti (segnalazioni, indagini) ed alle non conformità rilevate dal sistema di monitoraggio delle liste d'attesa e della gestione dei rischi, nonché l'osservazione diretta dei reparti, degli ambulatori e degli uffici in orari e con modalità da concordare con le Direzioni Aziendali;
- 6 favorire all'interno del territorio aziendale e presso le strutture sanitarie la diffusione delle iniziative e dei programmi nazionali e regionali promossi da Cittadinanzattiva sui temi della tutela dei diritti del malato e della promozione della partecipazione civica in sanità;
- 7 garantire la convocazione del Tavolo di consultazione con cadenza almeno bimestrale.

**Articolo 7**

**(Risorse)**

- 1 Per l'espletamento dei lavori dell'Osservatorio sui Servizi sanitari e socio - sanitari e per la realizzazione delle altre attività di cui al presente Protocollo d'intesa, ciascuna delle Parti mette a disposizione risorse umane, tecniche e materiali.
- 2 La partecipazione ai lavori dell'Osservatorio è da intendersi a titolo gratuito.

**Articolo 8**

**(Comunicazioni)**

Tutte le comunicazioni relative al presente Protocollo dovranno essere effettuate per iscritto ed inviate via e-mail al seguente indirizzo: [puglia@cittadinanzattiva.it](mailto:puglia@cittadinanzattiva.it)

**Articolo 9**

**(Proprietà dei risultati delle attività/utilizzazione)**



- 1 I risultati delle attività di collaborazione e di ricerca svolte dalle Parti in occasione del presente Protocollo di intesa sono di proprietà della Regione e possono essere messe a disposizione di Cittadinanza attiva, su richiesta e per specifiche finalità
- 2 I prodotti (rapporti, elaborati, tabelle, dati, pubblicazioni) derivanti dalle attività collegabili al Protocollo dovranno riportare i nominativi delle Parti sottoscrittrici dello stesso.

#### **Articolo 10**

##### **(Riservatezza e dati personali)**

- 1 Le Parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati, documenti e notizie, di cui si venga a conoscenza in forza del presente Protocollo di intesa, assicurando, in ogni caso, la riservatezza in ordine a tutti i dati di cui entreranno in possesso, ai sensi del Reg. EU/ 2016/ 679 (GDPR) e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.
- 2 Le parti hanno l'obbligo di mantenere riservati dati, informazioni di natura tecnica, economica, commerciale e amministrativa e documenti di cui vengano a conoscenza o in possesso in esecuzione del presente protocollo o comunque in relazione ad esso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente accordo, salvo accordi diversi tra le parti;
- 3 Le parti si impegnano a far osservare ai propri incaricati, aderenti e collaboratori la massima riservatezza su fatti e circostanze di cui gli stessi vengano a conoscenza nell'esecuzione del presente protocollo.
- 4 Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo rimarranno operanti fino a quando gli elementi soggetti al vincolo di riservatezza non divengano di pubblico dominio.

#### **Articolo 11**

##### **(Foro competente)**

Per tutte le eventuali controversie che dovessero sorgere in relazione all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del presente accordo è competente, in via esclusiva, il Foro di Bari, salvo l'impegno delle parti ad esperire un preventivo tentativo di conciliazione in sede stragiudiziale.

Bari, il ....

#### ***Firme per accettazione***

***Per il Dip.to "Promozione della salute,  
del benessere sociale e dello sport  
per tutti" della Regione Puglia***

***Per Cittadinanzattiva Puglia***

\_\_\_\_\_  
Direttore, Dott. Vito Montanaro

\_\_\_\_\_  
Segretario Regionale, Matteo Valentino

\_\_\_\_\_  
Coordinatrice regionale del TDM - Tribunale per i  
diritti del malato, Stefania Palmisano