

Accordo tra le Aziende Sanitarie della provincia di Reggio Emilia ed il Tribunale per i Diritti del Malato (TDM)

Nel corso degli ultimi anni il contesto fortemente innovativo scaturito dalla più recente normativa ha valorizzato la presenza del cittadino come soggetto attivo all'interno dell'Organizzazione Sanitaria. Il Cittadino infatti rivendica oggi di essere coinvolto nelle scelte del proprio percorso terapeutico, di essere informato e di ricevere un trattamento, non solo sanitario ma anche relazionale, appropriato, rispettoso e personalizzato.

Una delle innovazioni introdotte da questo nuovo approccio del Cittadino ai Servizi Sanitari, sicuramente stimolato e favorito anche dall'utilissima attività di sensibilizzazione svolta dalle Associazioni di Volontariato e dal Tribunale dei Diritti del Malato in particolare, rientra l'obbligatorietà normativa (D.Lgs. 29/93 art.12) per le Aziende Sanitarie di istituire gli URP- Uffici Relazioni con il Pubblico. Gli URP, anche attraverso la collaborazione con i Comitati Misti Consultivi e le Associazioni di Volontariato, rappresentano un'occasione di dialogo tra Azienda e Cittadino ed hanno la funzione istituzionale di gestire, dal lato dell'azienda, il percorso del reclamo. La collaborazione tra TDM e URP, nel rispetto dei ruoli e delle competenze specifiche, può sicuramente rappresentare per il cittadino un ulteriore elemento di garanzia e sicurezza.

Fatte queste premesse, l'Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL), l'Azienda Ospedaliera Arcispedale Santa Maria Nuova (ASMN) e il Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) di Reggio Emilia convengono su quanto segue per la gestione specifica dei reclami:

1. Il ruolo dei due soggetti:
 - il TDM rappresenta l'organismo di tutela dei diritti e di difesa del cittadino.
 - AUSL e ASMN erogano servizi sanitari per la cui realizzazione è indispensabile il contributo dei professionisti che rispondono direttamente alle aziende del loro operato e che da esse sono tutelati.
2. Le parti riconoscono il valore dei reclami come contributo dei cittadini e risorsa per il miglioramento continuo della qualità. E' intenzione delle parti creare le più ampie opportunità affinché i cittadini possano esprimere opinioni, suggerimenti, esternare soddisfazione o insoddisfazione, richiedere chiarezza e giustizia per torti o cose negative che ritengano di aver subito.
Le parti convengono sulla necessità che:
 - (a) in caso di reclamo, si debba collaborare nel fare la massima chiarezza su quanto successo con l'intento di rimuovere le cause e migliorare i servizi;
 - (b) per fare questo, sia indispensabile ascoltare la voce delle strutture e dei professionisti interessati, sottolineando che la richiesta di chiarimenti inerenti al reclamo o alla segnalazione, deve essere ispirata a principi di collaborazione;

- (c) che si debba procedere in modo integrato nella ricerca delle cause che hanno portato al reclamo, affinché da una parte il cittadino sia tutelato e, dall'altra, al professionista siano offerte le condizioni per poter spiegare e motivare il proprio operato;
- (d) di riconoscere al TDM la libertà di rapportarsi direttamente, per alcune tipologie di reclami (in particolare quelli di natura relazionale) al responsabile della struttura organizzativa di riferimento e contestualmente, ai professionisti l'opportunità di avvalersi della struttura aziendale deputata alla gestione dei rapporti con il pubblico (URP) per quanto ritenuto necessario.
3. Le parti convengono che, essendo il reclamo un segnale, la ricerca delle cause e la proposta di soluzioni, coinvolgono complessivamente tutta l'organizzazione sanitaria. La piena soddisfazione al cittadino risulta pertanto:
- Sia dal diritto di essere informato (attraverso il TDM, delegato dal segnalante) e di ottenere giustificazione e giustizia ;
 - sia dall'evidenza del valore del suo gesto che non si risolve in una relazione individuale, ma possiede anche un valore sociale potendo garantire che la stessa esperienza non abbia succedere ad altri.
4. Con queste premesse si individua il percorso riportato nello schema allegato "Gestione reclami raccolti dal Tribunale per i Diritti del Malato".
5. Il presente accordo è da ritenersi valido per un anno, ed è tacitamente rinnovabile per un periodo non superiore ad anni 3. Le Aziende Sanitarie e il TDM si impegnano a partecipare ad un incontro semestrale con la finalità di mantenere monitorati gli obiettivi, i termini dell'accordo, i risultati di attività di raccolta dei reclami e le conseguenti azioni di miglioramento. Per quanto attiene ai rapporti più generali tra le singole Aziende e il TDM si rinvia ad eventuali e specifici protocolli di collaborazione.
6. Il T.D.M. all'interno dei compiti assegnati per la verifica della qualità dal punto di vista del Cittadino, potrà concertare e svolgere direttamente nei Servizi azioni di monitoraggio e verifica, ciò previo accordo con le Direzioni Sanitarie interessate. Tali iniziative potranno realizzarsi anche nell'ambito dell'attività dei Comitati Consuntivi Misti.

Il Presidente del TDM di RE Il Direttore Sanitario ASMN Il Direttore Sanitario AUSL