Sistema Socio Sanitario
Carlo Poma
Regione Lombardia
ASST Mantova

AVVISO PUBBLICO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER IL CONFERIMENTO DELL'INCARICO DI RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE DI MANTOVA

SCADENZA: 24 febbraio 2022 ore 12:00

E' indetto avviso pubblico per l'acquisizione di manifestazioni di interesse per il conferimento dell'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

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 socioassistenziali";
- 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 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 consapevole coinvolgimento e corresponsabilizzazione dei cittadini e delle 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'ASST di Mantova 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 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'ASST di Mantova 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 sia da istanza della parte interessata sia su segnalazione degli Enti del Terzo settore, con particolare riguardo ai soggetti portatori di interessi diffusi come gli Enti rappresentativi 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 il rimborso delle spese sostenute e, in base alle disponibilità di bilancio dell'Azienda, come previsto dalla D.G.R. Lombardia n. VIII/10884 del 23 dicembre 2009, potrà essere corrisposta una indennità forfettaria connessa allo svolgimento delle attività. L'ASST di Mantova ha determinato in euro 3.000,00 l'importo annuo massimo dell'indennità forfettaria.

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'ASST di Mantova;
- 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.
- possesso del green pass Covid-19, fino al termine dell'emergenza pandemica da virus SARS-CoV-2, o di analoga certificazione richiesta dalla normativa vigente.

5. Cause di incompatibilità e decadenza
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.

6. Nomina e durata dell'incarico
Il Responsabile dell'U.P.T. è nominato dal Direttore Generale dell'ASST di Mantova.
La durata dell'incarico è pari a cinque anni e sarà rinnovabile per non più di una volta.
In caso di cessazione anticipata o di impedimento prolungato, il Direttore Generale provvede alla sostituzione del Responsabile.

7. Modalità di presentazione della candidatura
I soggetti interessati a proporre la propria candidatura 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.
Nella domanda l'interessato dovrà autorizzare, ai sensi del D. lgs n. 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.
La domanda corredata dalla relativa documentazione dovrà essere inoltrata all'Ufficio Protocollo dell'ASST di Mantova **entro le ore 12 del 24/02/2022**. 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 l'inoltro tramite PEC, all'indirizzo protocollogenerale@pec.asst-mantova.it. La domanda, sottoscritta e scansionata ovvero sottoscritta con firma digitale, e i relativi allegati dovranno pervenire in formato pdf.

8. Modalità di svolgimento del mandato
Al Responsabile dell'UPT sarà resa disponibile una postazione con la dotazione strumentale dell'Azienda e la sua presenza in Azienda sarà stabilita in base alle richieste dei cittadini, nonché tutte le volte che, per ragione della sua funzione, sia necessaria. In aderenza alle linee guida regionali, di cui alla D.G.R. n. 10884/2009, si precisa che il Responsabile dell'UPT potrà avvalersi del supporto amministrativo dell'Ufficio Relazioni con il pubblico aziendale.

9. Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D.LGS. 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016 (RGPD)
Tutti i dati personali, compresi i dati sensibili, comunicati all' ASST di Mantova saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'ASST di Mantova. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile e consultabile sul sito web dell'Azienda al link: https://www.asst-mantova.it/informative-sulla-privacy.

10. Informazioni e pubblicazione

Informazioni e chiarimenti relativi al presente avviso potranno essere richieste dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12.30, alla S.C. Affari Generali e Controlli Interni, ad uno dei seguenti numeri telefonici, 0376/201225 - 0376/464160, o scrivendo alla mail affarigenerali@asst-mantova.it.
Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale dell'ASST di Mantova (www.asst-mantova.it) nella sezione "Bandi di Concorso".

Mantova, 28/01/2021

Il Direttore Generale
F.to Dr.ssa Mara Azzi

'Documento firmato digitalmente ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale e normativa connessa'

Al Direttore Generale
dell'ASST di Mantova
Strada Lago Paiolo, 10
46100- Mantova

Il/La sottoscritto/a _____
(cognome e nome)

CHIEDE

di partecipare all'**AVVISO** per l'acquisizione di manifestazione di interesse per il conferimento dell'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASST di Mantova.

A tal fine, sotto propria personale responsabilità, ai sensi del D.P.R. n. 445/00, consapevole delle sanzioni penali e delle conseguenze di decadenza dai benefici conseguiti, nel caso di dichiarazioni false o mendaci

DICHIARA

1) di essere nato/a a _____ (prov._____) il_____ di essere residente

a _____ (prov.____) CAP._____ in Via _____ n. _____

cellulare _____ e-mail_____ PEC _____

2) di essere in possesso del seguente codice fiscale _____ ed (eventuale) partita Iva:

_____;

3) di essere in possesso della
- ☐ cittadinanza italiana
- ☐ cittadinanza del seguente Paese dell'Unione Europea_____;

4) di aver riportato condanne penali
- ☐ no
- ☐ si (specificare) _____

5) di avere procedimenti penali in corso:
- ☐ no
- ☐ si (specificare) _____

6) di essere in possesso dei requisiti specifici di ammissione previsti all'avviso;

7) di non trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con l'Azienda né con l'attività istituzionale dalla stessa esercitata;

8) che le dichiarazioni contenute nel **Curriculum formativo e professionale allegato** sono veritiere e sono rese ai sensi del D.P.R. n. 445/00 e di essere a conoscenza delle sanzioni penali di cui all'art. 76 del D.P.R. medesimo in caso di false dichiarazioni;

9) di autorizzare il trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 UE e del D.Lgs n. 196/2003 e ss.mm.ii;

10) che il preciso recapito a cui devono essere inviate tutte le comunicazioni inerenti all'avviso è il seguente

(compilare solo se diverso dalla residenza):

Via_____n°_____CAP_____Comune_____Prov._____

Il/la sottoscritto/a inoltre allega alla presente domanda il proprio Curriculum formativo e professionale in formato europeo, datato e firmato.

Data _____

.

Firma _____

N.B. La domanda deve essere corredata da copia di un documento d'identità in corso di validità