



POLITECNICO
MILANO 1863

Analisi e Organizzazione di Sistemi Sanitari

3° Incontro del Gruppo Salute Alto Milanese
Legnano giugno 2025

Cittadini e SSN: diritti e strumenti di tutela

- **accesso, equità e trasparenza**
- **strumenti di tutela**

Diritto a

- accesso gratuito alle cure in tempi certi e utili
- scelta del luogo di cura
- rispetto della persona
- informazione completa sulle modalità di cura
- libertà di scelta se curarsi o meno (Art. 32, secondo comma, della Costituzione)

strumenti di tutela a disposizione degli utenti

- **URP, Ufficio Relazione con il Pubblico** (introdotto con la riforma del 1992-'93)
- **Carta dei Servizi** (introdotta con la legge 11 luglio 1995, n° 273)
- **Commissioni Conciliative Miste o Uffici Pubblica Tutela UPT in Lombardia** (introdotte a livello regionale)
- **Difensore Civico Regionale** (introdotto a livello regionale)
- **Rilevazione della soddisfazione dell'utenza** (riforma 1992-'93)
- **Ricorso all'autorità giudiziaria**

Uffico Relazioni con il Pubblico (URP)

URP

È un ufficio dell'azienda con il compito di:

- facilitare la comunicazione tra azienda e cittadini
- assicurare informazioni sui servizi, sul loro utilizzo e le modalità di accesso
- accogliere reclami, suggerimenti, segnalazioni ed encomi, nonché informazioni sulla tutela dei diritti dei cittadini
- facilitare la partecipazione e la trasparenza degli atti dell'amministrazione
- monitorare i livelli di soddisfazione dei cittadini al fine di migliorare i servizi offerti

Carta dei Servizi

- è un documento che descrive i servizi offerti, i diritti e doveri degli utenti, e gli impegni assunti dall'azienda sanitaria per garantire la qualità dell'assistenza.
- in sostanza è (dovrebbe essere) un contratto tra azienda e utenti, in cui l'azienda descrive i suoi impegni (prestazione e servizi offerti, modalità, tempi di erogazione...)
- dovrebbe contenere anche le penalità in caso di mancato rispetto

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

Commissioni Miste Conciliative (in quasi tutte le Regioni)

ha la funzione di esaminare i reclami degli utenti, che non sono stati soddisfatti dalla risposta ricevuta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Composizione varia (azienda, associazioni, tecnici...)

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) in Lombardia

Ufficio indipendente dall'azienda (il Responsabile è scelto dai Sindaci) per la tutela dei diritti degli utenti; ha diritto di accesso alla documentazione agisce su richiesta o di sua iniziativa

Criticità: pochissimi strumenti, non ha poteri coercitivi, non è presente nelle strutture accreditate

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) Lombardia

Legge Regionale 30 dicembre 2009 , n. 33 - Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità

Art. 23 bis

(Uffici di pubblica tutela) [\(257\)](#)

1. Le ATS, le ASST, le AO, gli IRCCS di diritto pubblico e l'AREU istituiscono un ufficio di pubblica tutela, di seguito denominato UPT, quale organismo indipendente per la tutela dei diritti degli utenti. [\(258\)](#)

2. L'UPT in particolare :

- a) segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi;
- b) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;
- c) verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.

3. L'UPT ha libero accesso agli atti necessari allo svolgimento delle sue funzioni esclusivamente in merito agli specifici casi di cui si occupa e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio. Le informazioni e i chiarimenti richiesti devono essere forniti nel termine massimo di trenta giorni. In caso di mancato rispetto del termine previsto, l'UPT ne fa segnalazione alla Direzione generale competente in materia di sanità che interviene nel rispetto delle proprie competenze.

4. La responsabilità dell'UPT è affidata dal direttore generale, su proposta del collegio dei sindaci dell'ATS competente, a persona qualificata, non dipendente dal servizio sanitario e sulla base di apposito avviso pubblico. L'incarico di responsabile dell'UPT, rinnovabile per non più di tre volte, ha una durata non inferiore a tre anni e non superiore a cinque. L'indennità annua linda onnicomprensiva spettante non è superiore all'indennità prevista dall'articolo 18 bis, comma 3, lettera b), per il Presidente del Nucleo di valutazione della struttura sanitaria. Non è prevista la corresponsione di alcun rimborso spese. Il direttore generale garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente delle funzioni dell'UPT anche assicurando la messa a disposizione di mezzi e personale adeguato allo svolgimento di tali funzioni, nonché il coordinamento con le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti ai sensi dell'[articolo 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150](#) (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni). L'organizzazione e il funzionamento degli UPT, nonché i requisiti richiesti per la nomina del responsabile sono definiti con deliberazione della Giunta regionale.[\(259\)](#)

4 bis. Nell'ambito della Direzione generale Welfare è istituito il Comitato di coordinamento degli UPT composto da un minimo di sette ad un massimo di nove responsabili. I membri del Comitato di coordinamento designano tra loro il proprio referente regionale.[\(260\)](#)

Difensore (Civico) Regionale (dal 2010)

è nominato dal Consiglio Regionale ogni 6 anni, è un organo indipendente con il compito di tutelare i diritti dei cittadini nei rapporti con l'amministrazione regionale e i suoi enti; agisce su segnalazione, in particolare è

Garante

- della Salute
- dei detenuti
- dei contribuenti

Criticità: troppi compiti, pochi strumenti, pochi addetti

<https://www.difensoreregionale.lombardia.it/wps/portal/site/difensore-regionale>

misura della soddisfazione dell'utenza

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

A partire dalla riforma sanitaria del 1992-'93, le aziende sanitarie sono tenute ad effettuare rilevazioni della soddisfazione dell'utenza e a tenerne conto nella loro organizzazione

Ricorso all'autorità giudiziaria

- viene effettuato nei casi più gravi (di sospetti errori) normalmente ai fini risarcitorii
- tempi e risultati legati all'organizzazione del sistema giudiziario

Fra gli attori del sistema sanitario

(decisori politici nazionali e regionali, dirigenti e responsabili di servizi, operatori e dipendenti, società fornitrice di beni e servizi...)

i cittadini sono l'elemento debole del sistema, pur essendo i finanziatori e gli utilizzatori del SSN sono quelli che hanno meno «potere» e dispongono di strumenti di tutela molto «esili»

Il livello di soddisfazione dell'utenza in Italia è fra i più bassi d'Europa

Ruolo dell'informazione

Per tutela della salute e scelta del percorso di cura, è essenziale conoscere e accedere a valutazioni quantitative indipendenti di strutture, centri, servizi e operatori.

Misure di qualità chiare e accessibili

Possibilità di esprimere sempre il livello di soddisfazione su qualsiasi servizio socio-sanitario ricevuto.

Perché Amazon, Sky, Tim.....mi chiedono se sono soddisfatto e chi è deputato a curare la mia salute no?