



## **PROTOCOLLO D'INTESA**

**tra l'Assessorato alla Tutela della salute, volontariato, veterinaria,  
acque minerali termali e sorgenti della Regione Marche  
ed il Movimento Cittadinanzattiva  
Tribunale per i Diritti del Malato -  
Coordinamento Regionale della Regione Marche**

**Premesso che:**

- 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 della collettività da preservare e rafforzare attraverso una azione continua di miglioramento dell'accessibilità per i cittadini e della qualità e della sicurezza dei servizi offerti;
- Le parti concordano nel ritenere che investire nella partecipazione dei cittadini alla programmazione sanitaria regionale risponda pienamente tanto alle esigenze di tutela del diritto alla salute, che al miglioramento del rapporto dei cittadini con il Servizio sanitario regionale;
- 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 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, 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.
- L'Assessorato alla Sanità della Regione Marche, nel riconoscere il valore ed il ruolo propositivo tradizionalmente esercitato dalle Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti in ambito regionale, intende costruire un "Sistema di partecipazione dei cittadini" attraverso la condivisione di un piano annuale della partecipazione e dei suoi obiettivi, così come definito dal Piano Sanitario Regionale.

**Tenuto conto 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;
- 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;
- L'art. 24 della L.R. 13/2003 impegna la Regione Marche a promuovere la consultazione dei cittadini e delle loro associazioni, con particolare riferimento alle associazioni di volontariato e a quelle di tutela dei diritti, sugli schemi di provvedimenti regionali di carattere generale, concernente il riordino e la programmazione dei servizi, nonché le modalità di verifica dei risultati conseguiti, prevedendo, a tal fine, l'istituzione di Comitati di partecipazione presso le Aziende sanitarie della Regione;
- la Carta Europea dei Diritti del malato è espressione, tra l'altro, dei principi contenuti nella Carta dei diritti fondamentali di Nizza, e individua 14 diritti da garantire a tutti i cittadini nei Paesi della Comunità europea, ovvero:
  1. diritto a misure preventive;
  2. diritto all'accesso;
  3. diritto alla 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 alla innovazione;
  11. diritto a evitare le sofferenze inutili e il dolore non necessario;
  12. diritto a un trattamento personalizzato;
  13. diritto al reclamo;
  14. diritto al risarcimento.

**L'Assessorato alla Sanità della regione Marche ed il Coordinamento  
Regionale del Tribunale per la Tutela dei diritti del Malato  
CONVENGONO E STIPULANO**

quanto di seguito previsto:

**L'Assessore alla Sanità della Regione Marche s'impegna:**

- a costituire un tavolo di consultazione periodica della rappresentanza regionale del Tribunale dei diritti del malato, finalizzato al confronto sui temi e gli obiettivi legati all'implementazione del sistema regionale di partecipazione dei cittadini;
- a promuovere presso le AZIENDE Sanitarie della Regione, l'adozione della Carta Europea dei Diritti del Malato quale strumento di tutela dei diritti fondamentali sanciti a livello europeo, nonché a promuovere le azioni necessarie affinché tali diritti siano perseguiti nel sistema sanitario regionale;
- A promuovere la concessione di idonei spazi, presso le aziende sanitarie della Regione, al Tribunale per i diritti del malato, atti a garantire lo svolgimento dell'attività di tutela dei diritti;
- a favorire la collaborazione tra le Aziende sanitarie/Aree vaste regionali e le sezioni locali del TDM nella costruzione e mantenimento di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi, coerentemente con le attività promosse in tal senso dai Comitati di Partecipazione locali;

- a promuovere, presso le Aziende Sanitarie della Regione, una gestione dei servizi improntata sul criterio di massima trasparenza, consentendo 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 della gestione dei rischi, nonché mediante l'osservazione diretta dei reparti, degli ambulatori e degli uffici in orari e con modalità da concordare con le Direzioni Aziendali;
- A favorire all'interno del territorio regionale e presso le strutture sanitarie del servizio sanitario regionale, la diffusione delle iniziative e dei programmi nazionali promossi da Cittadinanzattiva sui temi della tutela dei diritti del malato;

**Il Coordinamento regionale del Tribunale per la tutela dei diritti del malato si impegna:**

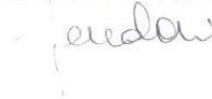
- A garantire la continuità del servizio offerto ai cittadini presso le sezioni locali dislocate all'interno delle strutture sanitarie, secondo le proprie norme statutarie;
- A cooperare con la Regione e, a livello delle sezioni locali, con le Aziende sanitarie /Aree vaste regionali, nella promozione del corretto utilizzo delle strutture e dei servizi sanitari, e della conoscenza delle norme che ne regolano l'impiego, anche attraverso iniziative di formazione/informazione e di eventi, indirizzati agli aderenti, agli operatori ed ai cittadini;
- A cooperare con la Regione e, a livello delle sezioni locali, con le Aziende sanitarie / Aree vaste regionali nella realizzazione delle iniziative

promosse in tema di accoglienza ed umanizzazione dei servizi sanitari.

Ancona, 9 novembre 2012

L'Assessore

(Almerino Mezzolani)



IL COORDINATORE REGIONALE- TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO

(Sig.ra Anna Maria Amadei)

