

miniale, persona di riferimento per tali questioni, ma preferiscano l'aiuto della Difesa civica.

L'Azienda sanitaria

In base all'articolo 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto dell'articolo 2 della LP 3/2010 e dell'articolo 15 della LP 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale.

Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: le udienze tenute mensilmente dall'**esperta** da me incaricata **per le questioni sanitarie** presso gli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel 2013 il numero dei pazienti che si sono rivolti alla Difesa civica è passato da 248 a 361, dando luogo a **258 consulenze registrate (circa il 70%) e all'apertura di 103 pratiche (circa il 30%)**. Ciò dimostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 103 nuove pratiche aperte, 75 hanno riguardato reclami relativi all'amministrazione che avevano come oggetto questioni come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base, il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private e la difficoltà di prenotare una visita specialistica.

Nel 2013 la tematica maggiormente trattata è risultata essere l'**esenzione dal ticket**. A partire dal novembre 2012 tutti i pazienti che hanno diritto a un'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per reddito sono iscritti in un apposito elenco. L'esenzione in questione viene applicata solo a condizione che sulla prescrizione medica compaia il codice di esenzione ticket. Se per qualsiasi mo-

tivo tale codice non viene indicato, i pazienti sono tenuti al pagamento del ticket sanitario. Alla maggior parte delle persone interessate risultava incomprendibile il fatto che in un contesto di generale messa in rete dei dati, in cui ogni prescrizione medica viene rilasciata tramite computer, i dati anagrafici dei pazienti e quindi anche il codice di esenzione dal ticket non apparissero automaticamente. Ha suscitato malcontento la normativa in base alla quale è il cittadino a dover far presente ai medici di godere dell'esenzione dal ticket e di volersene avvalere.

Si sono avuti casi in cui cittadini comunitari hanno dovuto pagare conti elevati per i ricoveri ospedalieri, non essendo al corrente che anche loro sono tenuti a soddisfare determinati requisiti per poter usufruire delle prestazioni del sistema sanitario nazionale.

Reclami per errori terapeutici

28 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore terapeutico commesso dal medico. Tali questioni sono di norma complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica tenta anzitutto di chiarire esattamente la dinamica dei fatti. In secondo luogo si cerca di trovare un accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. A tal proposito va ricordata la proficua collaborazione con il personale medico dei Comprensori sanitari di Merano e Brunico.

Sorgono tuttora difficoltà con l'una o l'altra Direzione ospedaliera, che rifiuta di esprimere la propria posizione sui casi trattati. In più di un caso la Direzione ha sostenuto che il contratto stipulato con l'assicurazione esclude la possibilità di fornire pareri a terzi. Naturalmente la Difesa civica non poteva accettare tale affermazione, dato che i Comprensori sanitari hanno un'unica assicurazione, ed è pertanto incomprendibile che ad esempio l'Ospedale di Bressanone e l'Ospedale di Merano forniscano pareri medici e altri si rifiutino di farlo.

Per supportare i cittadini nel sovente faticoso iter volto a ottenere un indennizzo per il danno subito – sempre ovviamente dopo aver accertato la responsabilità del Comprensorio sanitario – la Dife-

sa civica ha potenziato negli ultimi anni i **rapporti con gli enti assicurativi** facilitando la comunicazione tra questi ultimi e i cittadini, con l'obiettivo di evitare ai pazienti una serie di disagi, quali tempi di attesa eccessivamente lunghi, difficoltà nella determinazione e liquidazione dell'indennizzo o anche difficoltà linguistiche che i cittadini possono incontrare nel trattare con le compagnie di assicurazione.

Notevoli lamentele suscitano i tempi, spesso intollerabilmente lunghi, con i quali la compagnia assicurativa partner dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige evade le pratiche. Malgrado i solleciti e i richiami inoltrati mese dopo mese, passa anche più di un anno prima di avere una risposta alla richiesta di risarcimento.

Nel 2013 la compagnia assicurativa dell'Azienda sanitaria, Uniqa-Assiconsult, ha inasprito la procedura di verifica delle denunce, a tutto svantaggio dei pazienti. Fino a cinque o sei anni fa l'assicurazione, di norma, andava incontro alle richieste di risarcimento avanzate dai pazienti; nell'anno di riferimento si registra invece al riguardo un'inversione di rotta talmente radicale che finora sono state accolte solo tre richieste di indennizzo.

Sempre più spesso l'assicurazione fa leva sul consenso scritto del paziente e sugli inevitabili rischi che accompagnano i trattamenti sanitari. Soprattutto in riferimento ai casi di infezione contratta a seguito di interventi chirurgici risulta assolutamente incomprensibile che la richiesta di risarcimento venga respinta per "motivi statistici". I pazienti si chiedono indignati "a cosa serve l'assicurazione se l'ospedale ha già fatto tutto il possibile per evitare il rischio di infezioni", e mettono in discussione il contratto di assicurazione stipulato dall'Azienda sanitaria.

Su tale disagio è stata richiamata l'attenzione dei Comprensori sanitari e dell'Azienda sanitaria sia verbalmente che per iscritto. La Difesa civica non è al corrente se l'Azienda sanitaria si sia attivata per concordare con l'assicurazione interventi migliorativi al contratto e premere affinché i tempi di evasione delle pratiche, spesso intollerabilmente lunghi, vengano ridotti entro un limite accettabile in armonia con le esigenze dei pazienti.

Ai sensi dell'articolo 4 della legge provinciale 3/2010 la Difesa civica ha facoltà di richiedere pareri esterni sui casi da trattare.

Nel corso dell'anno di riferimento sono stati richiesti due pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 2.712,00 euro. In altri tre casi sono stati forniti pareri informali a titolo gratuito. In seguito all'intervento della Difesa civica le compagnie assicurative hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

30.000,00 euro	scorretto trattamento di una lussazione al piede
5.000,00 euro	ernia al disco con postumi
700,00 euro	diagnosi tardiva
35.700,00 euro	importo totale

Nell'ambito di tre **incontri di mediazione tra medici, pazienti e familiari** è stato possibile chiarire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore terapeutico oppure no.

Con tali incontri si offre ai pazienti la possibilità di porre domande in merito alle cure mediche prestate e ottenere immediatamente dai sanitari competenti le relative risposte. Merita una sottolineatura il fatto che il personale medico ha sempre accolto con favore la proposta di partecipare a un colloquio di chiarimento. Alla buona riuscita di tali interventi ha contribuito in modo sostanziale il sostegno fattivo dei coordinatori sanitari dei Comprensori sanitari di Merano e Brunico. Anche in sede di trattazione di casi difficili è stato possibile superare l'iniziale diffidenza delle parti (508/2013 o 316/2013). Nel 2013 l'esperta per le questioni sanitarie ha organizzato complessivamente 4 colloqui di chiarimento tra pazienti e personale medico.

In presenza di un presunto errore terapeutico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici al fine di addivenire a una soluzione extragiudiziale. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha accompagnato personalmente davanti alla Commissione conciliativa una paziente, la cui richiesta di risarcimento per un ammontare di 15.000 euro è stata accolta. Nel 2013 sono stati sottoposti alla Commissione conciliativa complessivamente 32 casi.

Ormai da anni faccio presente alle autorità politiche responsabili la necessità di **inviare all'utenza un prospetto delle prestazioni mediche godute con l'indicazione dei relativi costi effettivi**, seguendo in questo l'esempio del Land Tirolo che da tempo promuove tale iniziativa con successo. L'adozione di questo strumento anche nella nostra provincia metterebbe gli utenti esenti dal ticket sanitario in condizione di comprendere il valore della prestazione goduta, favorendo così lo sviluppo di una sana consapevolezza dei costi nell'ambito della sanità pubblica.

Capitolo 1460: Pareri richiesti dalla Difesa civica

La legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3 prevede all'articolo 4 che la Difesa civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari può conferire tale incarico anche a consulenti esterni.

Soprattutto in campo medico è stato ed è necessario avvalersi della collaborazione di esperti esterni per chiarire da un punto di vista tecnico la sussistenza o meno di un errore terapeutico. Costato con piacere che le persone contattate rispondono alle richieste della Difesa civica, tenendo in considerazione le possibilità finanziarie dell'istituzione e addirittura prestando in alcuni casi la propria consulenza gratuitamente.

Negli ultimi cinque anni sono stati richiesti pareri medico-legali per un totale di spesa pari a 12.526 euro e grazie all'intervento della Difesa civica le compagnie assicurative hanno risarcito i pazienti per un importo complessivo di 313.106,37 euro.

Ma anche in altri settori va riconosciuto alla Difesa civica il diritto di avvalersi del parere di esperti, per consentirle di svolgere la propria attività di mediazione nei confronti delle amministrazioni in veste di interlocutrice paritaria e credibile. Ricordo a titolo di esempio che grazie ai pareri richiesti negli

anni 2006 e 2007 a noti avvocati, la Difesa civica è stata in grado di avvalorare giuridicamente la sua opinione guadagnandosi il rispetto anche di amministrazioni comunali piuttosto rigide sulle loro posizioni.

La Difesa civica esercita la sua attività in tutti i settori della pubblica amministrazione, presupponendo quindi da parte del suo personale una solida preparazione giuridica che permetta di individuare la normativa da applicare e di analizzarne con imparzialità l'interpretazione e l'attuazione data dalle amministrazioni. Pur in presenza di personale con tali requisiti, la complessità di un singolo caso o la posizione rigida di un'amministrazione possono rendere necessario un qualificato aiuto esterno per addivenire a una soluzione extragiudiziale, soprattutto in tempi in cui non pochi amministratori affermano apertamente di preferire una pronuncia giudiziaria a un accordo che potrebbe avere strascichi presso la Corte dei Conti.

I fondi stanziati fino al 2006 per il capitolo riservato ai pareri ammontavano a 5.200 euro. Non senza grande sforzo nel 2007 è stato infine possibile aumentare detti stanziamenti a 7.000 euro. Nel 2013 i fondi sono stati tacitamente ridotti a 4.000 euro, senza consultare né informare la Difensora civica. Sono venuta infatti a conoscenza della riduzione del finanziamento solo quando verso la fine dell'anno 2013 lo stanziamento, che fino a quel momento io ignoravo fosse stato decurtato, è stato fatto proprio "saltare".

In tale comportamento ravviso una lesione del diritto della Difesa civica di svolgere la propria attività in assoluta libertà e autonomia (articolo 4 LP 3/2010), una mancanza di rispetto da parte della politica e inoltre un brutto esempio di come viene intesa la collaborazione da parte del competente settore dell'apparato amministrativo del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

anno	spesa complessiva per pareri medico-legali	totale risarcimento pazienti
2009	4.120,00 euro	71.969,00 euro
2010	2.200,00 euro	87.778,00 euro
2011	2.194,00 euro	85.381,37 euro
2012	1.300,00 euro	32.278,00 euro
2013	2.712,00 euro	35.700,00 Euro