

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Insubria

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

Responsabile: Luca Croci
Via O. Rossi, 9 – 21100 Varese

Tel. 0332/277544

e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it

Varese, gennaio 2021

Spett.

Direzione Generale

ATS Insubria

SEDE

e p.c.

Direzione Amministrativa

ATS Insubria

SEDE

Direzione Sanitaria

ATS Insubria

SEDE

Direzione Socio-Sanitaria

ATS Insubria

SEDE

Presidente della

Conferenza dei Sindaci

ATS Insubria

SEDE

Coordinamento

UPT Lombardia

c/o ATS Insubria

SEDE

UPT ASST Sette Laghi

upt@asst-settelaghi.it

UPT ASST Valle Olona
ufficiopubblicatutela@asst-valleolona.it

UPT ASST Lariana
pubblica.tutela@asst-lariana.it

Difensore Regionale della Lombardia
difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

Tavolo del Terzo Settore
ATS Insubria
SEDE

Agli Uffici di Piano
afferenti al territorio di ATS Insubria
Via e-mail

Network Regionale per l'ascolto del Cittadino
Via e-mail

Al Responsabile dell'URP di ATS Insubria
SEDE

Al Responsabile UPG
c/o ASST Lariana
Dott. Sbarbaro Francesco
francesco.sbarbaro@asst-lariana.it

Oggetto: relazione dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS dell'Insubria – anno 2020.

La relazione oltre a presentare l'attività di questo Ufficio nel 2020, intende esporre gli interventi attuati a seguito della afferenza ad ATS Insubria del Comitato di Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia.

L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DI ATS INSUBRIA

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è stato istituito da ASL Varese (ora ATS Insubria) nel luglio 2008.

Con Delibera di Giunta Regionale n. 8/10884 del 23/12/2009 Regione Lombardia ha emanato le Linee Guida relative alla organizzazione ed al funzionamento degli UPT.

Con deliberazione n. 613 del 16/11/2017 è stato nominato, su tutto il territorio di competenza di ATS quale nuovo responsabile di UPT, Luca Croci.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è allocato al piano terra del padiglione Dansi della sede di viale Rossi di ATS Insubria. Lo stesso è attrezzato con computer connesso a scanner e fotocopiatrice, una linea telefonica dedicata, nonché l'accesso al sito intranet dell'Agenzia.

L'UPT opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti nell'area dell'informazione, umanizzazione delle prestazioni e superamento del disagio e della fragilità. L'UPT interviene mediante l'esame, lo studio e l'indagine di casi concreti, al fine di consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e socio-sanitaria.

Nel mese di gennaio 2020, in collaborazione con la Dott.ssa Botter, responsabile dell'ufficio stampa di ATS, si è provveduto ad elaborare una nuova locandina informativa per l'utenza, che è stata ampiamente diffusa sia tramite i canali social dell'Agenzia sia tramite i dipartimenti di ATS. Inoltre, si è provveduto ad aggiornare la pagina web del sito ats-insubria.it, rendendo disponibile la normativa riguardante l'Ufficio di Pubblica Tutela e mettendo a disposizione della cittadinanza un modulo di contatto per effettuare segnalazioni (sia in modalità on line, sia in formato cartaceo\stampabile).

Due operatori di ATS sono incaricati di affiancare il Responsabile nella gestione delle pratiche correnti. La Dott.ssa Giovanna Spagnuolo è la referente per la parte di segreteria, la Dott.ssa Anna Viero, invece, in qualità di assistente sociale, si affianca nella gestione operativa delle varie segnalazioni con eventuale intervento diretto "sul campo". Si segnala che quest'ultima ha cessato l'attività lavorativa per raggiunti limiti di età il 1 agosto 2020. Al momento della stesura di questa relazione, non è stato individuato un sostituto. L'operatrice di segreteria interviene con orario parziale e flessibile (a occorrenza).

Nel corso degli anni l'UPT è stato dotato di una segreteria telefonica: i cittadini possono lasciare il proprio recapito ed essere richiamati per un approfondimento delle criticità segnalate e/o concordare un appuntamento con il Responsabile dell'Ufficio per richiederne l'intervento.

Le segnalazioni giunte alla segreteria telefonica nel corso del 2020 sono state duecentonovanta (290). Si evidenzia che i contatti telefonici principalmente riguardano l'emergenza pandemica da Covid-19 a cui viene dedicato un paragrafo più dettagliato in questa relazione.

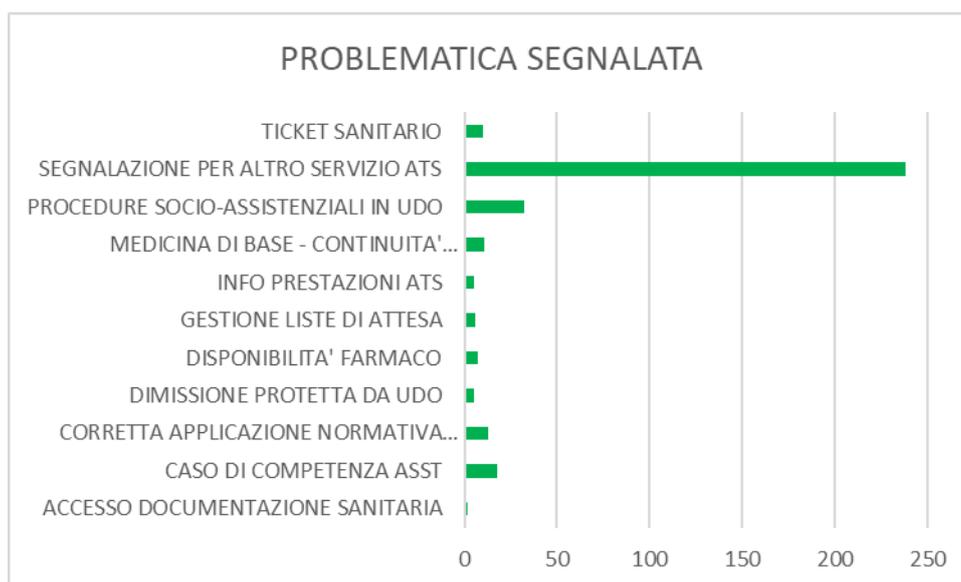
L'utilizzo della e-mail come mezzo di comunicazione con l'Ufficio è quello più apprezzato sia dalla cittadinanza sia dagli operatori dei servizi socio-sanitari.

Nel corso del 2020, l'Ufficio ha gestito trecentoquarantasette (347) pratiche. Alla data della stesura della presente relazione tredici (13) segnalazioni risultano essere ancora in gestione (aperte): quest'ultime appaiono molto complesse, richiedono diversi mesi ed incontri fra le parti coinvolte, prima di arrivare ad una soluzione.

Si evidenzia un importante incremento delle segnalazioni (+369%) che nel 2019 sono state novantaquattro (94).

Di seguito uno schema riepilogativo.

ACCESSO DOCUMENTAZIONE SANITARIA	2
CASO DI COMPETENZA ASST	18
CORRETTA APPLICAZIONE NORMATIVA REGIONALE	13
DIMISSIONE PROTETTA DA UDO	5
DISPONIBILITA' FARMACO	7
GESTIONE LISTE DI ATTESA	6
INFO PRESTAZIONI ATS	5
MEDICINA DI BASE - CONTINUITA' ASSISTENZIALE	11
PROCEDURE SOCIO-ASSISTENZIALI IN UDO	32
SEGNALAZIONE PER ALTRO SERVIZIO ATS	238
TICKET SANITARIO	10



Da evidenziare l'ottimo rapporto di collaborazione con il Difensore Civico Regionale, oltre che con i colleghi responsabili della Pubblica Tutela delle ASST afferenti al territorio di ATS Insubria: ASST Sette Laghi, ASST Valle Olona e ASST Lariana, prima delle sue dimissioni.

Si segnala, infine, che questo Ufficio ha gestito dieci (10) segnalazioni fuori dal territorio di competenza, in quanto l'UPT preposto risulta vacante. Si è cercato, comunque, di supportare il segnalante attivando le Direzioni aziendali preposte.

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA E PANDEMIA DA COVID-19

Come è noto l'evento pandemico da Covid-19, tuttora in corso, ha caratterizzato tutto il 2020. Il territorio di ATS Insubria è stato notevolmente colpito nella c.d. "seconda ondata" (ultimo quadrimestre). Numerose richieste e segnalazioni (oltre duecento) sono pervenute all'Ufficio di Pubblica Tutela di ATS per difficoltà nell'ottenimento del tampone molecolare (primo e successivo controllo) e numerose sono state le richieste di informazioni per inizio\fine isolamento. Altre doglianze hanno riguardato il mancato accesso dei congiunti alle Unità di Offerta residenziali quali RSA e RSD. Inoltre, l'intervento della Pubblica Tutela è stato richiesto per alcune prestazioni programmate (visite specialistiche ed esami strumentali) poi annullate senza, peraltro, che il cittadino fosse stato informato. Al fine di verificare l'accessibilità ai servizi dedicati ai tamponi sul territorio, il Responsabile dell'Ufficio si è recato presso le varie "tende" per fornire supporto ai cittadini in difficoltà (mancata ricezione della prenotazione, mancata ricezione esito, ...). La Dott.sa Monzoni

Maria Rosa di ATS ha supportato e continua a supportare l'Ufficio di Pubblica Tutela nella gestione delle segnalazioni legate all'emergenza Covid-19 con grande professionalità e preparazione.

COORDINAMENTO DEGLI UFFICI DI PUBBLICA TUTELA DELLA LOMBARDIA

Il 4 giugno 2019 presso l'ATS Milano Città Metropolitana si è tenuta l'assemblea straordinaria dei responsabili degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia in seguito alle dimissioni del referente Dott. Aresi (ATS Bergamo). Come primo atto è stato nominato il Comitato di Coordinamento degli UPT che risulta, così composto al momento della stesura della seguente relazione:

- ASST Lariana – vacante;
- ASST Lecco – Todeschini Gianluigi;
- ASST Milano Nord – Lia Luigi;
- ASST Valcamonica – Ziliani Riccardo;
- ATS Insubria – Croci Luca;
- ATS Milano Città Metropolitana – vacante;
- ATS Montagna – Della Torre Antonio.

Il Comitato ha poi eletto all'unanimità il referente nella persona dello scrivente. Di conseguenza l'Ufficio di Coordinamento è stato trasferito da ATS Bergamo ad ATS Insubria.

Al 1 gennaio 2021, l'operatività degli Uffici sul territorio regionale risulta così suddivisa:

NUMERO TOTALE UFFICI	40
di cui con Responsabile regolarmente in carica	25
di cui Uffici da istituire (*)	1
di cui Uffici vacanti	14
di cui Uffici con Responsabile in dimissione	0

(*) in seguito ad inserimento dell'art. 23 bis nella l.r. 33/2009

Aspetto importante che influisce sull'organizzazione e sulla gestione degli Uffici di Pubblica Tutela è la modifica della Legge Regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità) che ha previsto l'inserimento dell'art. 23 bis, avvenuto il 7 giugno 2019 (pubblicazione sul BURL Supplemento n. 23 - venerdì 07 giugno 2019). Di fatto con questo aggiornamento normativo il legislatore regionale ha disposto che: *“Le ATS, le ASST, 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”*. Inoltre, la stessa legge prevede che l'UPT: *“si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti”* sancendo di fatto una collaborazione ancor più stretta con l'organismo di difesa civica regionale.

Il Coordinamento ha, inoltre, stabilito i prossimi obiettivi di seguito elencati. Si rileva che l'epidemia da Covid-19 ha rallentato tutte le azioni di rete.

- Rilevazione dello stato dell'arte dell'applicazione delle linee guida di regione Lombardia del 2009 nelle ATS, ASST e ICCRS;
- Esortazione ai Direttori Generali di ASST, ATS e ICCRS che non avessero ancora provveduto all'adeguamento del personale e delle attrezzature necessari per lo svolgimento dell'incarico di Responsabile;
- Facilitare l'accesso del cittadino all'UPT anche con l'utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione;
- Richiesta a Regione Lombardia per formazione specifica sia dei Responsabili degli Uffici Pubblica Tutela sia del personale assegnato;
- Adeguamento degli Uffici alla normativa in tema di Amministrazione Digitale;
- Adeguamento degli Uffici alla normativa in tema di trattamento dei Dati Personali, anche prevedendo specifici momenti di aggiornamento;
- Adeguamento delle linee guida regionali a seguito della nuova Legge Regionale;
- Mantenere attivi i rapporti con il Difensore Civico Regionale e con le varie istituzioni regionali;
- Creazione una "cartella condivisa" in cui sia possibile rendere disponibili documenti di interesse generale e buone prassi.

È stato richiesto ed ottenuto un colloquio con la Direzione Generale di ATS Milano per cercare di verificare il funzionamento degli UPT afferenti alla stessa ATS. Poiché il maggior numero di Uffici vacanti insiste sul territorio di ATS Milano (ATS, ASST, IRCCS, AREU) si è pensato di emettere un avviso di manifestazione di interesse congiunto per andare a colmare le carenze. L'evento pandemico, però, ha fatto sì che la procedura subisse forti ritardi.

È stata richiesta ed ottenuta, in data 13 maggio, un'audizione presso la terza Commissione Sanità e Politiche Sociali di Regione Lombardia al fine di rappresentare all'interlocutore politico le varie difficoltà degli UPT sul territorio regionale.

Infine, in data 18 dicembre u.s., è stato indicato il nominativo del Referente degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia in ottemperanza a quanto previsto dalla DGR 3540 del 07/09/2020 al fine di costituire la Commissione Paritetica Regionale ALPI.

Nella consapevolezza che "l'azione più efficace è quella condivisa", questo Ufficio rimane aperto a qualsiasi suggerimento o riscontro che i destinatari della presente vorranno far pervenire.

Ufficio Pubblica Tutela

Il Responsabile

Luca Croci