

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 2023

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 2022.

La relazione oltre a presentare l'attività di questo Ufficio nel 2022, 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 Golgi 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.

La pagina del sito web ats-insubria.it è in costante aggiornamento, 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).

Un'operatrice di ATS, dott.sa Spagnuolo Giovanna, è incaricata di affiancare il Responsabile nella gestione delle pratiche correnti. 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 2022 sono state centotrentadue (132).

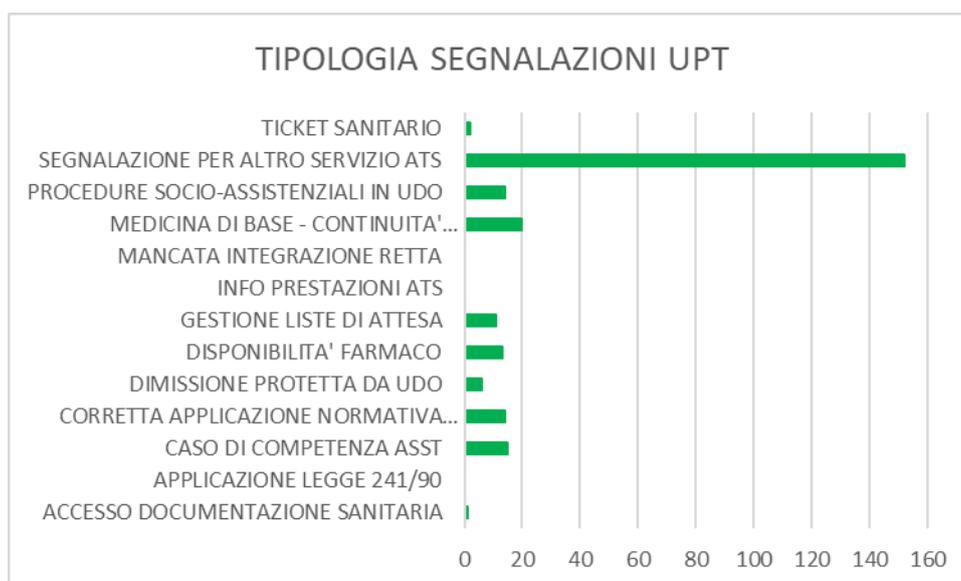
L'utilizzo della e-mail come mezzo di comunicazione con l'Ufficio è quello più apprezzato sia dalla cittadinanza sia dagli operatori dei servizi socio-sanitari.

Nel corso del 2022, l'Ufficio ha gestito duecento quarantotto (248) pratiche. Alla data della stesura della presente relazione sei (6) 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.

Con la pandemia in calo, si evidenzia anche una diminuzione delle segnalazioni (-24%) che nel 2021 sono state trecentotrenta (330).

Di seguito uno schema riepilogativo.

ACCESSO DOCUMENTAZIONE SANITARIA	1
APPLICAZIONE LEGGE 241/90	0
CASO DI COMPETENZA ASST	15
CORRETTA APPLICAZIONE NORMATIVA REGIONALE	14
DIMISSIONE PROTETTA DA UDO	6
DISPONIBILITA' FARMACO	13
GESTIONE LISTE DI ATTESA	11
INFO PRESTAZIONI ATS	0
MANCATA INTEGRAZIONE RETTA	0
MEDICINA DI BASE - CONTINUITA' ASSISTENZIALE	20
PROCEDURE SOCIO-ASSISTENZIALI IN UDO	14
SEGNALAZIONE PER ALTRO SERVIZIO ATS	152
TICKET SANITARIO	2



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 e ASST Valle Olona. L'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Lariana, al momento della stesura della presente relazione, risulta ancora vacante.

Si segnala, infine, che questo Ufficio ha gestito sei (6) 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 anche tutto il 2022. Numerose richieste e segnalazioni sono pervenute all'Ufficio di Pubblica Tutela di ATS. 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.

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 – Villa Alessandro Antonio;
- 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 2023, l'operatività degli Uffici sul territorio regionale risulta così suddivisa:

NUMERO TOTALE UFFICI	40
di cui con Responsabile regolarmente in carica	32
di cui Uffici vacanti	8
di cui Uffici con Responsabile in dimissione	0

Aspetto importante che influisce sull'organizzazione e sulla gestione degli Uffici di Pubblica Tutela è la modifica all'articolo 23 della Legge Regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità) che ha previsto un aggiornamento della regolamentazione rispetto alla durata dell'incarico e all'indennità del Responsabile UPT. Seguirà una delibera di giunta per definire le modalità di applicazione.

Con Decreto 6257 del 11 maggio 2021, è stata costituita, in attuazione della DGR n. 3540 del 07.09.2020, la commissione paritetica regionale per l'ALPI ai sensi dell'art. 3 comma 3, dell'accordo conferenza stato-regioni del 18 novembre 2010 dove è presente il Referente degli Uffici di Pubblica Tutela in rappresentanza degli stessi.

Infine, il 28 aprile 2022 lo scrivente è stato correlatore per la tesi *"Strumenti a tutela del cittadino nel Sistema Sanitario Lombardo: gli Uffici di Pubblica Tutela e il Difensore Civico Regionale"* presso il Politecnico di Milano.

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

Documento informatico firmato digitalmente

ex DPR n. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e norme collegate

sostituisce il documento cartaceo firmato in autografo