

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 2024

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 2023.

La relazione oltre a presentare l'attività di questo Ufficio nel 2023, intende esporre gli interventi attuati a seguito della afferenza ad ATS Insubria del Comitato di Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia.

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 e n. 1036 del 02/10/2023 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 Luca Croci quale Responsabile dell'UPT dell'ATS Insubria.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è allocato al piano terra del padiglione Golgi della sede di viale Ottorino 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 www.ats-insubria.it è in costante aggiornamento, rende disponibile la normativa riguardante l'Ufficio di Pubblica Tutela e mette a disposizione della cittadinanza un modulo di contatto per effettuare segnalazioni (sia in modalità on line, sia in formato cartaceo stampabile).

La dott.sa Spagnuolo Giovanna, funzionario di ATS, è incaricata di affiancare il Responsabile nella gestione delle pratiche correnti ed 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 2023 sono state trentotto (**38**).

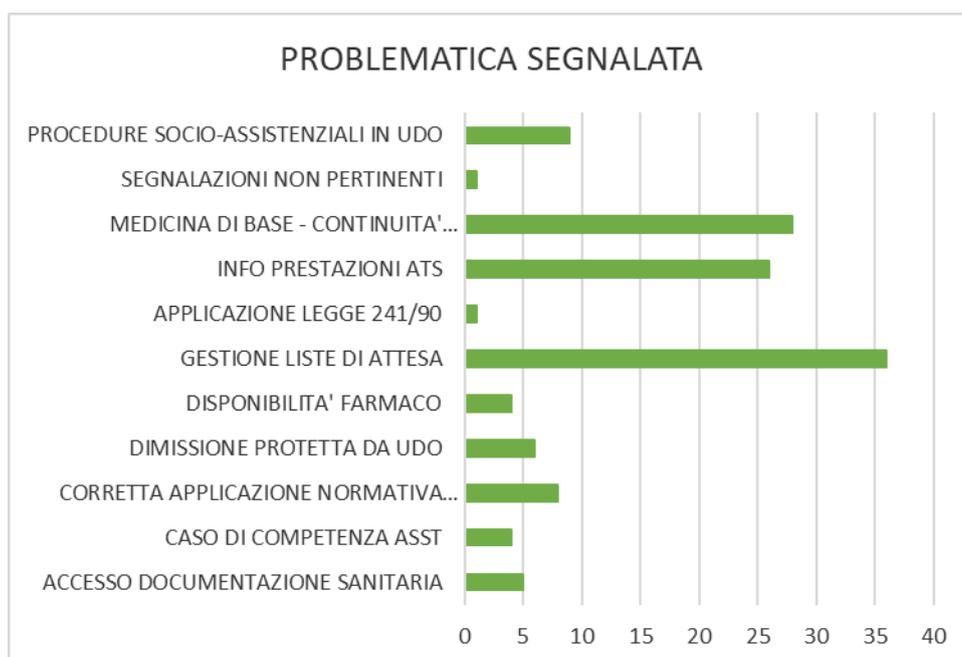
L'utilizzo della e-mail come mezzo di comunicazione con l'Ufficio è quello più apprezzato sia dalla cittadinanza sia dagli operatori dei servizi socio-sanitari.

Nel corso del 2023, l'Ufficio ha gestito centosettantasei (**176**) pratiche (si allega registro). Alla data della stesura della presente relazione cinque (**5**) segnalazioni risultano essere ancora in gestione (aperte): quest'ultime appaiono molto complesse, richiedono diversi mesi ed incontri fra le parti coinvolte, prima di addivenire ad una soluzione.

Con la pandemia in calo, si evidenzia anche una diminuzione delle segnalazioni (-29%) che nel 2022 sono state duecento quarantotto (248).

Di seguito uno schema riepilogativo.

ACCESSO DOCUMENTAZIONE SANITARIA	5
CASO DI COMPETENZA ASST	4
CORRETTA APPLICAZIONE NORMATIVA REGIONALE	8
DIMISSIONE PROTETTA DA UDO	6
DISPONIBILITA' FARMACO	4
GESTIONE LISTE DI ATTESA	36
APPLICAZIONE LEGGE 241/90	1
INFO PRESTAZIONI ATS	26
MEDICINA DI BASE - CONTINUITA' ASSISTENZIALE	28
SEGNALAZIONI NON PERTINENTI	1
PROCEDURE SOCIO-ASSISTENZIALI IN UDO	9
SEGNALAZIONE PER ALTRO SERVIZIO ATS	48



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. La Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Lariana, al momento della stesura della presente relazione, risulta appena nominata (Avv. Maria Carmela Ioculano, nominata il 21.12.23) e l'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Sette Laghi risulta vacante (si veda paragrafo dedicato).

Si segnala, infine, che questo Ufficio ha gestito undici (11) 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 ASST SETTE LAGHI

Come previsto dalla DGR 1036 del 02 ottobre 2023, *in via provvisoria, in caso di vacanza dell'ufficio, il direttore generale assegna le funzioni di responsabile al titolare dell'UPT dell'ATS confinante con il maggior numero di abitanti o al titolare dell'UPT di altra ASST operante all'interno dell'ambito della medesima ATS o di ATS confinante con il maggior numero di abitanti.* Per tale motivo, con deliberazione dell'ASST dei Sette Laghi n. 753 del 28 dicembre 2023, lo scrivente è stato nominato responsabile vicario dell'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Sette Laghi.

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 – *di recente nomina*;
- 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 2024, l'operatività degli Uffici sul territorio regionale risulta così suddivisa (si allega elenco):

NUMERO TOTALE UFFICI	40
di cui con Responsabile regolarmente in carica	24
di cui Uffici vacanti	13
di cui Uffici con Responsabile in dimissione	0
di cui con Responsabile vicario	3

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. Come previsto dalla Legge Regionale, la Giunta in data 02 ottobre 2023 ha emanato la deliberazione 1036 avente ad oggetto: Attuazione dell'art. 23 bis "Uffici di Pubblica Tutela" della Legge Regionale n. 33/2009". Con nota protocollo ATS n.UPT.0113395 del 20-10-2023 h.12:57 lo scrivente ha sottoposto delle considerazioni all'attenzione del dott. Bertolaso, Assessore al Welfare di Regione Lombardia, affinché la DGR fosse modificata nell'interesse degli enti sanitari che devono avere la possibilità di confermare gli incarichi già in essere ai titolari che hanno dimostrato di svolgere con impegno e diligenza la propria funzione, considerata anche la difficoltà di reperire candidature. Al momento della stesura della presente relazione si è ancora in attesa di riscontro da Regione Lombardia.

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 sottoscritto, in qualità di Referente degli Uffici di Pubblica Tutela, in rappresentanza degli stessi.

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