

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 2025

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 2024.

La seguente relazione, oltre a presentare l'attività di questo Ufficio nel 2024, intende esporre gli interventi attuati a seguito della afferenza ad ATS Insubria del Comitato di Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia e delle problematiche insorte nel corso dell'anno.

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 l'obiettivo di garantire la tutela dei diritti degli utenti nell'ambito delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie. Successivamente, Regione Lombardia ha definito le linee guida per l'organizzazione e il funzionamento degli UPT con le Delibere di Giunta Regionale n. 8/10884 del 23 dicembre 2009 e n. 1036 del 2 ottobre 2023.

Con deliberazione n. 613 del 16 novembre 2017, è stato nominato Luca Croci quale Responsabile dell'UPT dell'ATS Insubria. L'ufficio ha sede al piano terra del padiglione Golgi presso la sede ATS di viale Ottorino

Rossi ed è attrezzato con moderne strumentazioni, tra cui computer connessi a scanner e fotocopiatrice, una linea telefonica dedicata e l'accesso al sito intranet dell'Agenzia.

L'UPT svolge un ruolo cruciale in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, assicurando che i diritti degli utenti siano effettivi e fruibili. L'ufficio si occupa in particolare dell'area dell'informazione, dell'umanizzazione delle prestazioni e del superamento delle situazioni di disagio e fragilità. Attraverso l'esame, lo studio e l'indagine di casi concreti, l'UPT supporta gli utenti nella tutela dei propri diritti inerenti le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie.

La pagina dedicata sul sito web www.ats-insubria.it è costantemente aggiornata e fornisce tutte le informazioni normative relative all'UPT, oltre a mettere a disposizione un modulo di contatto per effettuare segnalazioni, disponibile sia in formato online che stampabile. Questo strumento digitale si affianca ai canali tradizionali, rendendo più accessibile il servizio a un'ampia platea di cittadini.

La dott.ssa Giovanna Spagnuolo, funzionaria di ATS, supporta il Responsabile nella gestione delle pratiche correnti, svolgendo un ruolo operativo con orario flessibile e a chiamata. Per migliorare ulteriormente l'accessibilità del servizio, l'UPT è dotato di una segreteria telefonica che consente ai cittadini di lasciare il proprio recapito per essere ricontattati. Questo sistema è utile per approfondire eventuali criticità segnalate o per concordare appuntamenti diretti con il Responsabile dell'Ufficio.

Nel corso degli anni, l'utilizzo della posta elettronica si è rivelato il mezzo di comunicazione preferito sia dalla cittadinanza che dagli operatori dei servizi socio-sanitari, garantendo efficienza e rapidità nelle comunicazioni. Nel 2024, l'Ufficio ha gestito un totale di **241** pratiche (di cui 78 in segreteria telefonica), dimostrando la crescente necessità di questo servizio. Di seguito è riportato uno schema riepilogativo delle attività svolte, a testimonianza dell'impegno costante dell'UPT nell'offrire supporto e soluzioni concrete ai bisogni della comunità.

ACCESSO DOCUMENTAZIONE SANITARIA	1
APPLICAZIONE LEGGE 241/90	0
CASO DI COMPETENZA ASST	20
CORRETTA APPLICAZIONE NORMATIVA REGIONALE	9
DIMISSIONE PROTETTA DA UDO	4
DISPONIBILITA' FARMACO	0
GESTIONE LISTE DI ATTESA	69
INFO PRESTAZIONI ATS	33
MANCATA INTEGRAZIONE RETTA	0
MEDICINA DI BASE - CONTINUITA' ASSISTENZIALE	10
PROCEDURE SOCIO-ASSISTENZIALI IN UDO	19
SEGNALAZIONE PER ALTRO SERVIZIO ATS	68
TICKET SANITARIO	8

Analizzando lo schema ed entrando nel dettaglio, è possibile notare che alcune tematiche si rivelano piuttosto critiche:

Segnalazioni di competenza ASST (20 casi)

Le problematiche relative al Pronto Soccorso rappresentano un nodo cruciale per molti cittadini. Le segnalazioni evidenziano difficoltà sempre maggiori nel garantire un servizio efficiente e rapido, soprattutto a fronte di un aumento della domanda e di una percezione di carenza di risorse, sia in termini di personale sanitario sia di infrastrutture. I tempi di attesa prolungati e la complessità nel gestire casi urgenti sono tra i motivi principali di insoddisfazione.

Gestione delle liste d'attesa (69 casi)

Questo argomento emerge come uno dei principali fattori di criticità per l'utenza. I cittadini segnalano difficoltà significative nell'accedere a prestazioni sanitarie nei tempi previsti, sia nel sistema sanitario pubblico sia presso strutture private accreditate. Le liste d'attesa risultano spesso troppo lunghe, rendendo difficile per i pazienti rispettare le prescrizioni mediche, con conseguenze potenzialmente gravi sulla loro salute. Molti cittadini esprimono frustrazione per la mancanza di chiarezza e trasparenza nel processo di prenotazione e chiedono interventi mirati per migliorare l'organizzazione e ottimizzare i tempi. Per tutte le segnalazioni ricevute, riguardanti principalmente le difficoltà riscontrate nelle modalità di prenotazione delle prestazioni – in particolare l'obbligo di recarsi presso un CUP aziendale (di ASST Sette Laghi) per attivare il percorso di garanzia – si è intervenuti concretamente coinvolgendo il Difensore Regionale, con l'obiettivo di sensibilizzare tutti gli attori coinvolti, sia gli erogatori che i cittadini, nella gestione del problema.

Informazioni sulle prestazioni ATS (33 casi)

Le segnalazioni su questo tema riguardano principalmente problemi di natura igienico-sanitaria, che spaziano dall'ambito pubblico a quello privato. Tra gli episodi segnalati figurano condizioni non conformi in esercizi di ristorazione, abitazioni private o ambienti condivisi, spesso associate a rischi per la salute. I cittadini richiedono maggiori controlli e interventi tempestivi da parte delle autorità competenti per garantire il rispetto delle normative igieniche e sanitarie.

Medicina di base e continuità assistenziale (10 casi)

Le difficoltà di contatto con i medici di base o con i servizi di continuità assistenziale rappresentano un problema ricorrente. Le segnalazioni includono l'impossibilità di ottenere risposte rapide, difficoltà a prenotare visite e una percepita mancanza di attenzione alle esigenze dei pazienti. Questo problema è stato particolarmente sentito durante periodi di emergenza, come l'influenza stagionale o il picco di richieste legato al Covid-19. Questi dieci casi sono stati inoltrati alla ASST, poiché rientrano nelle loro competenze.

Procedure socio-assistenziali nelle Unità di Offerta (UdO) (19 casi)

Le richieste di informazioni relative a strutture come RSA e RSD si concentrano su diversi aspetti: dall'accesso ai servizi, ai costi, fino ai protocolli di sicurezza, in particolare quelli legati alla prevenzione del

Covid-19. Inoltre, durante il periodo estivo, le segnalazioni si sono moltiplicate in merito alla gestione delle alte temperature, evidenziando la necessità di garantire ambienti climatizzati e interventi preventivi per tutelare la salute delle persone fragili.

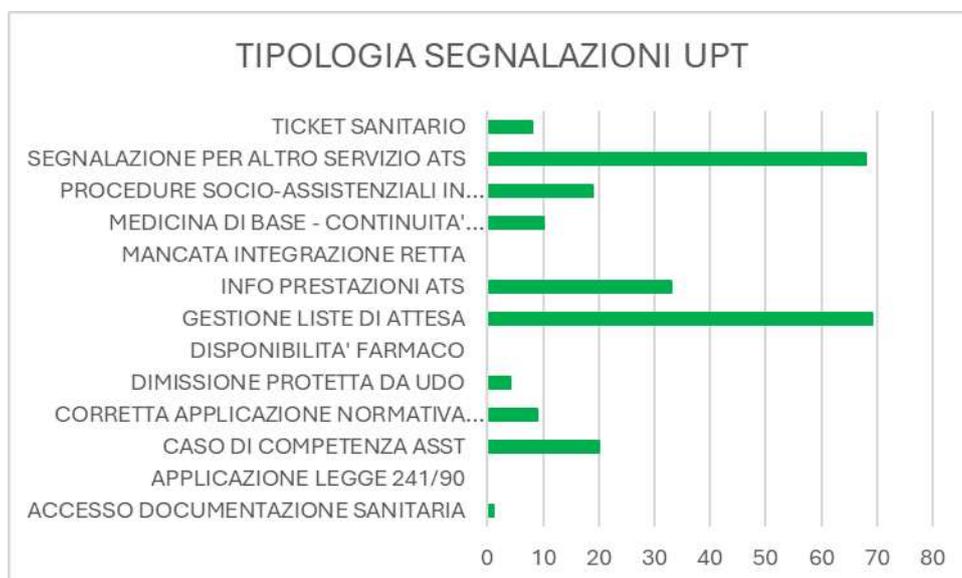
Segnalazioni relative ad altri servizi ATS (68 casi)

Un numero consistente di segnalazioni riguarda la difficoltà di prenotare esami di screening preventivi, come la mammografia. Queste segnalazioni evidenziano problemi nel sistema di prenotazione telefonico che, a volte, risulta inaccessibile o soggetto a lunghe attese. La prevenzione, considerata un pilastro fondamentale della salute pubblica, viene percepita come un'area che necessita di investimenti urgenti per rendere più fluida e accessibile l'intera filiera.

Ticket sanitario (8 casi)

Le richieste di chiarimenti in merito ai verbali per il recupero di ticket non pagati rappresentano una parte limitata delle segnalazioni, ma evidenziano comunque una problematica importante. I cittadini spesso segnalano di non essere stati adeguatamente informati sull'obbligo di pagamento o di aver ricevuto avvisi di recupero dopo tempi molto lunghi, rendendo complessa la verifica della loro posizione. Questi episodi mettono in luce la necessità di maggiore chiarezza nella comunicazione tra gli enti sanitari e l'utenza.

Al momento della stesura della relazione risulta aperto solo un caso 2024 che riguarda la corretta erogazione di una prestazione sanitaria in regime ambulatoriale (privato accreditato).



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. L'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Sette Laghi risulta vacante (si veda paragrafo dedicato).

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. L'attività è proseguita per tutto l'anno 2024.

PRINCIPALI PROBLEMATICHE EMERSE IN ASST SETTE LAGHI

Nel corso del 2024, le segnalazioni gestite dall'UPT di ASST Sette Laghi sono state **487**. ASST Sette Laghi ha affrontato diverse criticità che meritano particolare attenzione, tra cui la gestione delle liste d'attesa, l'affollamento dei Pronto Soccorso e la Medicina di Base.

Gestione delle liste d'attesa

La gestione delle liste d'attesa rappresenta una delle problematiche più sentite dai cittadini, incidendo profondamente sulla tempestività delle diagnosi e sull'accesso alle cure. Nonostante l'introduzione del "Percorso di garanzia", finalizzato a rispettare i tempi previsti sulle impegnative, molte persone continuano a segnalare attese eccessivamente lunghe, che rischiano di compromettere la qualità dell'assistenza sanitaria.

Le segnalazioni raccolte presso i vari sportelli di supporto ai cittadini, come *SOS Liste di Attesa* e *Altroconsumo*, testimoniano un disagio diffuso. In particolare, sebbene il "Percorso di garanzia", avviato nel mese di giugno, assicuri la presa in carico amministrativa immediata delle richieste e garantisca sempre la gestione delle urgenze (classe U), persistono criticità significative per le prestazioni con priorità B (breve), D (differibili) e P (programmabili). Le difficoltà si concentrano soprattutto in alcune branche specialistiche, tra cui dermatologia, oculistica, neurologia, neurochirurgia e otorinolaringoiatria, dove i tempi di attesa rimangono ancora lontani dagli standard previsti.

Per affrontare queste problematiche, sono stati adottati diversi interventi mirati, tra cui l'inserimento di nuovi specialisti e la riconfigurazione degli slot di prenotazione, con un'attenzione particolare anche alle visite strumentali più richieste, come TAC, risonanze magnetiche e colonscopie. È emerso inoltre che il 27% dei pazienti proviene da fuori territorio, a testimonianza della pressione crescente sulla rete sanitaria locale. Va sottolineato che la ASST produce attualmente il 103% delle prestazioni commissionate, dimostrando un impegno costante nel potenziare l'offerta. Per questo motivo, è stato concordato un finanziamento aggiuntivo di un milione di euro, destinato a incrementare la capacità di risposta del sistema.

Particolarmente critica è la situazione della neuropsichiatria infantile, settore in cui i ritardi nell'accesso ai servizi rischiano di avere ripercussioni gravi sulle famiglie. Le lunghe attese impediscono infatti di ottenere in tempo utile diagnosi fondamentali per accedere a percorsi educativi adeguati, come l'assegnazione degli insegnanti di sostegno scolastico.

Per cercare di mitigare queste difficoltà, l'ASST ha attivato un percorso di tutela: quando un cittadino non trova disponibilità entro i tempi previsti, viene contattato per fissare l'appuntamento in una struttura pubblica o in un centro privato accreditato. Tuttavia, il crescente divario tra la domanda di prestazioni

sanitarie e la capacità del sistema di rispondere adeguatamente evidenzia la necessità di ulteriori investimenti e miglioramenti organizzativi, affinché il diritto alla salute sia garantito in modo equo ed efficace per tutti.

Affollamento dei Pronto Soccorso

L'affollamento dei Pronto Soccorso rappresenta un'altra criticità rilevante, che riguarda non solo il territorio locale ma anche il sistema sanitario nazionale.

Molti degli accessi sono per problematiche di lieve entità che, in condizioni ideali, potrebbero essere gestite dal medico di base o attraverso i servizi territoriali. Questo sovraccarico, unito alla carenza di personale sanitario, genera lunghi tempi di attesa e un impatto negativo sull'efficienza del sistema.

L'ASST ha avviato diverse iniziative per affrontare questa criticità, tra cui i **Team di Risposta Rapida Domiciliare (TRRD)**, che consentono ai pazienti fragili di ricevere assistenza a domicilio, riducendo i ricoveri non necessari. Inoltre, gli **"Influpoint"** attivati nelle Case di Comunità di Varese e Tradate durante il picco influenzale hanno contribuito a ridurre gli accessi inappropriati ai Pronto Soccorso.

Medicina di Base e rapporto medico-paziente

Con il passaggio del **Dipartimento di Cure Primarie** dall'ATS all'ASST nel 2023, sono emerse nuove problematiche nella gestione della Medicina di Base, che incidono profondamente sulla qualità del rapporto medico-paziente.

In particolare, i cittadini segnalano difficoltà crescenti nel **contattare il proprio medico di base**, con disagi legati a:

- tempi lunghi per ottenere una visita, sia in studio che a domicilio.
- scarsa accessibilità telefonica o digitale per la prenotazione di appuntamenti o richieste di ricette.
- mancanza di una relazione diretta e costante con il medico, che spesso è percepito come meno disponibile a causa del sovraccarico di lavoro.

Queste problematiche stanno erodendo la fiducia nel sistema della Medicina di Base, portando molti pazienti a rivolgersi direttamente ai Pronto Soccorso, anche per patologie che potrebbero essere gestite a livello territoriale.

Un ulteriore elemento critico è rappresentato dalla carenza di medici di base, che costringe i professionisti attivi a gestire un numero elevato di pazienti, spesso ben oltre il limite raccomandato. Questo sovraccarico riduce il tempo che il medico può dedicare a ciascun assistito, incidendo negativamente sulla qualità delle cure e sulla soddisfazione dei pazienti.

Il ripristino di un rapporto di fiducia e di prossimità tra medico e paziente rappresenta un obiettivo imprescindibile per il futuro della sanità territoriale, a beneficio di tutta la comunità.

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 – Ioculano Maria Carmela;
- ASST Lecco – Imberti Manuel;
- ASST Milano Nord – Lia Luigi;
- ASST Valcamonica – Ziliani Riccardo;
- ATS Insubria – Croci Luca;
- ATS Milano Città Metropolitana – Menerini Dario (vicario);
- 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 2025, l'operatività degli Uffici sul territorio regionale risulta così suddivisa (si allega elenco):

NUMERO TOTALE UFFICI	40
di cui con Responsabile regolarmente in carica	33
di cui Uffici vacanti	4
di cui Uffici con Responsabile in dimissione	0
di cui con Responsabile vicario	3

Un aspetto di fondamentale importanza che incide sull'organizzazione e sulla gestione degli Uffici di Pubblica Tutela è rappresentato dalla modifica dell'articolo 23 della Legge Regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità). Tale modifica ha introdotto un aggiornamento significativo della regolamentazione riguardante sia la durata dell'incarico sia l'indennità spettante al Responsabile degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT). Questo aggiornamento normativo si inserisce in un contesto più ampio di ridefinizione dei criteri gestionali e organizzativi del settore sanitario regionale, con l'obiettivo di garantire maggiore efficienza e trasparenza.

Come previsto dalla normativa regionale, la Giunta ha emanato in data 2 ottobre 2023 la deliberazione n. 1036, avente ad oggetto l'attuazione dell'articolo 23 bis "Uffici di Pubblica Tutela" della Legge Regionale n. 33/2009. Tale deliberazione ha introdotto disposizioni operative e applicative che mirano a regolamentare in modo più dettagliato l'attività degli UPT, con particolare attenzione alla nomina e alla gestione dei relativi responsabili.

In relazione a questa deliberazione, con nota protocollo ATS n. UPT.0113395 del 20 ottobre 2023, il sottoscritto ha ritenuto opportuno sottoporre alcune considerazioni al dottor Guido Bertolaso, Assessore al Welfare di Regione Lombardia. Nella suddetta nota, è stata evidenziata l'esigenza di rivedere alcuni aspetti della deliberazione.

Il cambio di Direzione Generale da Marco Cozzoli a Mario Melazzini ha contribuito a rallentare il processo di riscontro da parte della Regione Lombardia. Tuttavia, si è provveduto, all'inizio dell'anno 2025, a sollecitare nuovamente il DG Welfare affinché si possa giungere a una rapida definizione della questione (nota protocollo UPT.0005956 del 21 gennaio 2025).

Al momento della redazione della presente relazione, si è ancora in attesa di un riscontro definitivo da parte della Regione Lombardia. Tale riscontro risulta particolarmente rilevante per chiarire le modalità di applicazione della DGR e per garantire agli enti sanitari strumenti adeguati alla gestione degli Uffici di Pubblica Tutela, sempre nel rispetto degli obiettivi normativi e istituzionali definiti dalla legge.

Commissione Paritetica Regionale per l'ALPI

Con il Decreto 6257 dell'11 maggio 2021, in attuazione della DGR n. 3540 del 7 settembre 2020, è stata istituita la Commissione Paritetica Regionale per l'ALPI, ai sensi dell'art. 3, comma 3, dell'Accordo della Conferenza Stato-Regioni del 18 novembre 2010. In tale contesto, il sottoscritto è stato nominato membro della Commissione, in qualità di Referente degli Uffici di Pubblica Tutela, rappresentando gli stessi in questa importante occasione di collaborazione regionale. Successivamente, con il Decreto 19705 del 17 dicembre 2024, la Commissione è stata ricostituita, e il Referente del Coordinamento è stato riconfermato come membro attivo, continuando così il proprio impegno all'interno della Commissione.

Concludendo, 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. Siamo certi che, attraverso il confronto costante, si possano raggiungere risultati sempre più soddisfacenti per la collettività.

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

In allegato:

1. Elenco Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia.