



Ufficio Pubblica Tutela

Responsabile: dott.ssa Livia Corsi
upt@asst-fbf-sacco.it

Milano, 29 gennaio 2025

Al Direttore Generale
Dott.ssa Maria Grazia Colombo
ASST Fatebenefratelli Sacco
Milano

OGGETTO: Relazione attività settembre - dicembre 2024
Ufficio Pubblica Tutela ASST Fatebenefratelli Sacco

PREMESSA

Su proposta del collegio dei sindaci e con deliberazione del Direttore Generale n. 1055 del 24 luglio 2024 la scrivente è stata nominata, con decorrenza 1/9/2024, Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela (di seguito UPT) della ASST Fatebenefratelli Sacco.

La presente relazione è predisposta sull'attività svolta da settembre a dicembre 2024, in osservanza a quanto indicato dalla Delibera di Giunta Regionale della Lombardia 10884 del 23 dicembre 2009 e successiva Delibera di Giunta Regionale n. XII/1036 del 2/10/2023, in merito alle linee guida relative all'organizzazione e al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela e attuazione dell'art.23 bis della legge regionale n.33/2009.

COMPITI DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA ¹

L'ufficio Pubblica Tutela è un ufficio autonomo e indipendente istituito da Regione Lombardia in tutela e rappresentanza dei cittadini nell'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie e svolge in particolare le seguenti attività:

- a) segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi;
- b) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;
- c) verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta sanitarie e sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.

¹ Allegato 1 Deliberazione N XII/1036 2/10/2023

ORGANIZZAZIONE

Con il Referente aziendale degli Uffici Relazione con il Pubblico (di seguito URP) abbiamo individuato un locale adeguato per l'UPT presso il Presidio Fatebenefratelli padiglione centrale al primo piano, dandone evidenza sul sito aziendale.

E' stato attivato un indirizzo di posta elettronica upt@asst-fbf-sacco.it dedicato alle istanze dei cittadini e alle richieste di appuntamento.

Non è previsto un supporto amministrativo, se non su richiesta specifica all'URP.

L'UPT lavora in stretta collaborazione con il referente aziendale degli URP, con il quale si confronta sui casi, pur con la consapevolezza della diversità dei rispettivi ruoli e funzioni:

l'URP è un'articolazione organizzativa dell'azienda sanitaria, inserita in un rapporto di gerarchia e retta da personale interno; mentre l'UPT è un organismo indipendente che opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia, la cui azione è motivata dall'obiettivo di fornire al cittadino un supporto nella tutela dei suoi diritti.²

In questa prima fase di avvio del servizio è stato deciso di accogliere le segnalazioni pervenute dai cittadini prevedendo appuntamenti su richiesta in sede; gli appuntamenti potranno essere fissati anche in una delle cinque sedi URP dell'ASST più vicine al cittadino:

Presidi Buzzi, Sacco e Fatebenefratelli e sul territorio Via Ricordi e Via Oglio.

La modalità preferenziale di contatto per i cittadini è la mail, eventuali richieste pervenute telefonicamente all'URP sono comunicate all'UPT per un successivo contatto.

L'ufficio è operativo non solo nelle due giornate al mese in presenza richieste dalla ASST, ma svolge anche attività da remoto: le richieste vengono verificate settimanalmente contattando i segnalanti o gli uffici competenti al fine di velocizzare le procedure del caso.

Nel corso del nuovo anno, le modalità descritte potranno essere modificate se utili alla cittadinanza.

Si segnala la fattiva collaborazione di tutti i servizi aziendali finora coinvolti.

ATTIVITA'

Avendo preso servizio nell'ultima parte dell'anno, l'attività dell'UPT si è concentrata prevalentemente nell'avvio del servizio e nella presa in carico delle segnalazioni.

Nessuna pratica pendente è stata riscontrata.

Nel periodo considerato settembre – dicembre 2024 sono pervenuti all'UPT sei reclami di cui tre indirizzati direttamente e tre indirizzati anche all'URP di competenza:

- 1 assistenza protesica e fornitura ausili;
- 2 aspetti economici e rimborsi;
- 2 spostamenti di visita specialistica in altra sede;
- 1 prestazione/tempi di attesa in PS.

Si avverte, nelle richieste pervenute, che i segnalanti non hanno consapevolezza della differenza tra l'attività UPT e URP; in ogni caso tutte le segnalazioni sono state prese in carico e risolte rapidamente con la collaborazione di entrambi gli uffici.

Tra novembre e dicembre, su richiesta degli interessati, è stato organizzato un incontro con il punto salute di Via Domenico Berra per una conoscenza reciproca delle diverse attività, nell'intento di migliorare le informazioni alla cittadinanza sull'accesso e utilizzo dei servizi della ASST.

Sono stati presi contatti con il Dr. Croci, coordinatore degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia e alcuni UPT Lombardi; il 16 ottobre ho partecipato, da remoto, al coordinamento regionale UPT: il verbale è agli atti.

PIANO AZIONI 2025

In collaborazione con il Referente aziendale degli URP e l'Ufficio Comunicazione, si cercherà di rendere più visibile e conosciuta ai cittadini l'attività UPT e si promuoveranno incontri con i referenti URP, i presidi e i servizi territoriali della ASST.

Continuerà la partecipazione agli incontri previsti con i responsabili UPT della Lombardia per promuovere modalità di lavoro omogenee e condividere buone prassi, pur nel rispetto delle singole organizzazioni.

Si analizzeranno le segnalazioni dell'anno di lavoro per fornire alla Direzione Generale dati significativi sulle cause prevalenti che inducono i cittadini a segnalare e a richiedere l'intervento dell'Ufficio Pubblica Tutela.

Il confronto, la condivisione e l'impegno di tutti ci consentirà di promuovere azioni di miglioramento del servizio offerto.

La presente relazione sarà pubblicata sul sito aziendale.

Cordiali saluti.

Dott.ssa Livia Corsi

