

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

ATS VALPADANA

RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTA - ANNO 2020

L'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela per l'anno 2020, è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini. Nel primo quadrimestre è stata caratterizzata certamente dall'emergenza sanitaria pandemica COVID-19 che ha impegnato l'Ufficio nel fornire informazioni telefoniche sugli aspetti generali cercando di orientare gli utenti verso i servizi ATS e ASST preposti all'approfondimento tematico.

In continuità con l'anno 2019 è comunque proseguito il percorso di promozione dell'organismo e delle modalità d'accesso nei confronti non solo dei cittadini, ma anche verso Comuni, Associazioni ed Enti del terzo settore che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi dell'ATS Val Padana.

Sul piano operativo, nel secondo e terzo quadrimestre è proseguita la trattazione delle segnalazioni pervenute che hanno riguardato richieste di approfondimento informativo e criticità organizzative. Si sono registrate n. 8 segnalazioni, in lieve incremento con quelle dell'anno 2019.

Di seguito si espongono brevemente i contenuti delle stesse, suddivise tipologicamente, senza esprimere giudizi a priori sulla loro attendibilità:

Assistenza Primaria

- criticità continuità assistenziale soggetto fragile (stato vegetativo);
- disservizio nelle modalità di vaccinazione antiinfluenzale soggetto fragile;
- disfunzioni ufficio scelta/revoca MMG per assistenza coniuge;
- richiesta modalità operative per ricette dematerializzate paziente cronico.

Igiene e Prevenzione Sanitaria

- chiarimenti informativi in merito all'adozione di quarantena preventiva Covid-19 scuola primaria;
- informazioni su misure preventive COVID-19.
- informazioni su riapertura attività commerciale dopo possibile contagio Covid-19.
- informazioni sull'organizzazione attività USCA (Unità Speciali di Continuità assistenziale).

Le segnalazioni ricevute sono state trasmesse alle articolazioni aziendali competenti dell'ATS Val Padana e dell'ASST territoriali per i necessari approfondimenti e successivamente si è inviata risposta agli utenti.

Tra le modalità di segnalazione prevale quella in forma scritta, in particolare via mail. Si precisa che non può essere ipoteticamente e dogmaticamente recepito quanto esposto dal segnalante.

Si richiama l'attenzione sugli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora inconciliabili (riferite, ad esempio, ad una conversazione telefonica o ad interlocuzioni dirette).

Vengono confermati i positivi rapporti con gli assetti aziendali destinatari, i quali hanno fornito apprezzabile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche generalmente adeguate al caso.

E' opportuno sottolineare casi di fattiva collaborazione con gli URP delle ASST territoriali, per la gestione ottimale delle informazioni finalizzate alla risoluzione di disfunzioni organizzative riscontrate dagli utenti.

Rimane ovviamente confermata la distinzione di ruolo tra gli URP e l'UPT, comprovando la garanzia della totale indipendenza dell'UPT.

Si evidenzia inoltre che le Linee Guida regionali approvate con D.G.R. n. 10884/2009, prevedono che l'UPT possa intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo delle Carte dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento nel rispetto dei diritti all'accesso alle prestazioni e di libera scelta delle unità di offerta da parte degli utenti.

Considerando la presenza sul territorio di realtà private accreditate, è auspicabile che la forma di tutela per i cittadini esercitata dall'UPT, trovi sempre più spazio anche nei confronti di tali soggetti erogatori di prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal dott. Luca Croci, Responsabile UPT presso l'ATS dell'Insubria.

Si ritiene utile l'effettuazione d'iniziativa di formazione e aggiornamento dedicato esclusivamente ai Responsabili UPT e ai loro diretti collaboratori, volte anche ad assicurare la tutela della riservatezza nell'attività dell'UPT.

In conclusione, desidero ringraziare tutto il personale ATS con il quale mi sono rapportato, in particolare il dr. Pietro Bottura che ha cooperato fattivamente con questo Ufficio nello svolgimento delle attività.

Il Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
ATS Val Padana

F.to Dott. Paolo Papazzoni



Mantova 20/01/2020