

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

ATS VALPADANA

RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTA - ANNO 2021

L'attività dell'Ufficio per l'anno 2021 è stata profondamente segnata dalla pandemia da SARS Covid 19, tuttora in corso, ed ha impegnato l'Ufficio nel fornire informazioni telefoniche cercando di orientare gli utenti verso i servizi ATS e ASST preposti all'approfondimento tematico.

Si è comunque portato avanti, in estensione con l'anno 2020, 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.

Si è proseguito secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini. L'utente che accede all'UPT ha prevalentemente bisogno di essere ascoltato e capito, in alcuni casi il problema sottoposto può avere già trovato parziale soluzione, ma la richiesta d'aiuto formulata è un invito ad una maggiore attenzione futura a casi analoghi a quello rappresentato.

Sul piano operativo, le riorganizzazioni intervenute in tutta l'ATS, hanno interessato in varia misura tutti gli assetti aziendali determinando necessariamente una contrazione dell'attività no-Covid.

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. I contatti telefonici, hanno prevalentemente natura di informazione su situazioni spiacevoli in cui l'utente è venuto a trovarsi.

L'informazione assente, incompleta, la non corrispondenza tra l'attesa del cittadino ed il risultato ottenuto, sono le cause fondamentali di contenzioso da parte dell'utenza. L'insoddisfazione dell'utente deriva spesso da questa non corrispondenza, ed anche se è una condizione solamente soggettiva, spesso porta ad una intensa ricerca di generale oggettivazione.

Si sono registrate n. 38 segnalazioni, in incremento con quelle dell'anno 2020. Di seguito si espongono brevemente i contenuti delle stesse, suddivise tipologicamente, senza esprimere giudizi a priori sulla loro attendibilità:

Assistenza Primaria

- criticità continuità assistenziale;
- criticità sull'organizzazione attività della Medicina Generale.

Igiene e Prevenzione Sanitaria

- chiarimenti informativi in merito all'adozione di quarantena preventiva Covid-19 scuola primaria;
- informazioni su misure preventive COVID-19.

Prestazioni ambulatoriali ospedaliere:

- criticità prestazioni specialistiche;

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.

Tale rilievo induce a ritenere che dopo alcuni anni dalla riforma del welfare in Lombardia, non sia ancora ben chiaro agli utenti l'assetto organizzativo ripartito tra ATS ed ASST.

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

Dott. Paolo Papazzoni



Mantova 26/01/2022