

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

Responsabile: Luca Croci
Via O. Rossi, 9 – 21100 Varese

Tel. 0332/277544
e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it

Varese, gennaio 2019

Oggetto: relazione sull'andamento dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela dalla ATS dell'Insubria – anno 2018.

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 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, su tutto il territorio di competenza di ATS, quale nuovo responsabile di UPT, Luca Croci.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è allocato al piano terra del padiglione centrale della sede di viale 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. È ancora mancante appropriata cartellonistica indicante l'Ufficio di Pubblica Tutela che faciliti l'accesso ai cittadini.

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.

A seguito della Legge Regionale n. 23 dell'11 agosto 2015 sulla riforma del servizio socio-sanitario si elencano di seguito le competenze degli UPT delle ASST e ATS:

<i>UPT delle ASST</i>	<i>UPT delle ATS</i>
Ospedali (tutta la complessa attività delle ex Aziende Ospedaliere)	Medici Cure Primarie e Pediatri LS
Area delle dipendenze (SerT)	Strutture private accreditate: case di cura, poliambulatori, centri medicina dello sport, punti prelievo, strutture psichiatriche, strutture

Assistenza Domiciliare Integrata CeAD	odontoiatriche
Certificazioni sanitarie	Società di trasporto sanitario
Autorizzazioni ricoveri all'estero	Strutture socio-sanitarie: comunità per dipendenze, RSA, CDI, RSD, CDD, CSS, consultori famigliari privati, strutture riabilitative, hospice privati
Rimborsi	Farmacie territoriali
Visite fiscali	Strutture private erogatrici ADI
Fornitura ausili e protesica	
Commissioni Medico Legali	
Scelta e revoca, esenzioni ticket, assistenza all'estero	
Vaccinazioni	
Consultori Pubblici	
Attività psico-sociale	
Protezione giuridica	

Nell'anno 2018, in collaborazione con la Dott.ssa Botter, responsabile dell'ufficio stampa della ATS, si è provveduto ad elaborare una nuova locandina informativa per l'utenza, che è stata ampiamente diffusa sia tramite i canali social dell'Agenzia sia tramite e-mail ai vari servizi afferenti. Inoltre, si è provveduto ad aggiornare la pagina web del sito ats-insubria.it, rendendo disponibile la normativa riguardante l'Ufficio di Pubblica Tutela e mettendo a disposizione della cittadinanza un modulo di contatto per effettuare segnalazioni (sia in modalità on line, sia in formato cartaceo\stampabile).

Ad inizio 2018 è stata eseguita anche una presentazione dell'Ufficio di Pubblica Tutela presso l'Ufficio Relazioni con Il Pubblico (URP) in modo da stabilire una costante e continua collaborazione.

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. Al momento della stesura della presente relazione, si è richiesta l'autorizzazione ad accedere presso i locali di ATS anche il sabato mattina, per poter venire incontro ulteriormente alla cittadinanza in caso si rendesse necessario un confronto di persona.

Le segnalazioni giunte alla segreteria telefonica nel corso dell'anno sono state cinquantaquattro (54).

Alla cittadinanza è stata fornita, inoltre, la possibilità di un contatto telefonico diretto, tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 10.

Due operatori di ATS sono incaricati di affiancare il Responsabile nella gestione delle pratiche correnti. La Dott.ssa Spagnuolo Giovanna è la referente per la parte di segreteria, la Dott.ssa Viero Anna, invece, in

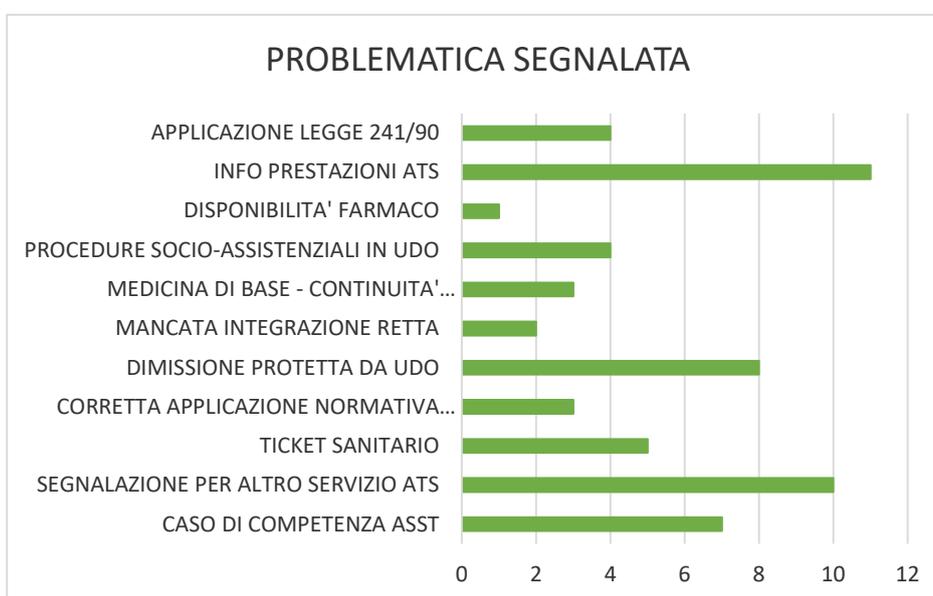
qualità di assistente sociale, affianca l'UPT nella gestione operativa delle varie segnalazioni con eventuale intervento diretto "sul campo".

L'utilizzo della e-mail come mezzo di comunicazione con l'Ufficio è quello più apprezzato sia dalla cittadinanza sia dagli altri attori interni al sistema.

Nel corso dell'anno 2018 l'Ufficio ha gestito cinquantotto (58) pratiche, di cui dieci (10) non pertinenti. Alla data della stesura della presente relazione sei (6) segnalazioni risultano essere ancora in gestione: quest'ultime appaiono molto complesse, richiedono diversi mesi ed incontri fra le parti coinvolte, prima di arrivare ad una soluzione.

Di seguito uno schema riepilogativo.

CASO DI COMPETENZA ASST	7
SEGNALAZIONE PER ALTRO SERVIZIO ATS	10
TICKET SANITARIO	5
CORRETTA APPLICAZIONE NORMATIVA REGIONALE	3
DIMISSIONE PROTETTA DA UDO	8
MANCATA INTEGRAZIONE RETTA	2
MEDICINA DI BASE - CONTINUITA' ASSISTENZIALE	3
PROCEDURE SOCIO-ASSISTENZIALI IN UDO	4
DISPONIBILITA' FARMACO	1
INFO PRESTAZIONI ATS	11
APPLICAZIONE LEGGE 241/90	4



Il 26 febbraio u.s. presso la Sala Rosa della ATS Insubria si è tenuta una riunione con i Responsabili degli Uffici di Pubblica Tutela delle ASST afferenti al territorio di ATS. L'incontro è stato un momento di confronto e di condivisione delle buone prassi. Inoltre, è stata definita la reciproca trasmissione diretta delle richieste

di intervento di pertinenza, senza che gli utenti debbano riformulare la domanda passando da un Ufficio all'altro.

Altro importante incontro di confronto, lo scorso 22 maggio, è stato con la Dott.ssa Celli dell'Ufficio del Difensore Regionale di Regione Lombardia. Tra gli argomenti/problematiche trattati si riscontrano le dimissioni protette, le rette nelle RSA e la Medicina di Base.

Il 24 ottobre u.s., presso l'ATS di Bergamo, durante l'Assemblea Generale degli Uffici di Pubblica Tutela della Regione Lombardia, si è intervenuti su uno specifico argomento (su richiesta del coordinamento) dal titolo "Inesperienza ed innovazione" dove si è cercato di sollecitare i presenti circa un possibile "rinnovamento tecnologico" degli UPT.

ATTIVITA' PER IL 2019. L'Ufficio per l'anno 2019 proseguirà nelle sue attività di verifica e controllo dei servizi erogati relativamente agli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni. In modo particolare, nel primo periodo dell'anno, si provvederà a promuovere l'attività dell'Ufficio. Si prenderà contatto e si consolideranno i rapporti con tutti i portatori di interesse cercando di "innovare" e "potenziare" le attività, la presenza e il ruolo dell'Ufficio di Pubblica Tutela sia all'interno dell'Agenzia sia sul territorio di competenza.

Ufficio Pubblica Tutela

Il Responsabile

Luca Croci