

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, 09 gennaio 2020

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 2019.

La relazione oltre a presentare l'attività di questo Ufficio nel 2019, intende esporre gli interventi attuati a seguito della afferenza ad ATS Insubria del Comitato di Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia.

L'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 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.

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.

Nel mese di gennaio 2019, 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 i dipartimenti di ATS. 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).

Due operatori di ATS sono incaricati di affiancare il Responsabile nella gestione delle pratiche correnti. La Dott.ssa Giovanna Spagnuolo è la referente per la parte di segreteria, la Dott.ssa Anna Viero, invece, in qualità di assistente sociale, si affianca nella gestione operativa delle varie segnalazioni con eventuale intervento diretto "sul campo". Si segnala che quest'ultima cesserà l'attività lavorativa per raggiunti limiti di età il 1 agosto 2020. È già stato richiesto alla Direzione Generale di individuare altra idonea risorsa. Le due operatrici intervengono con orario parziale e flessibile (a occorrenza).

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.

Le segnalazioni giunte alla segreteria telefonica nel corso del 2019 sono state centouno (101). Si evidenzia che le segnalazioni telefoniche principalmente riguardano i lunghi tempi di attesa per la prenotazione di visite ed esami specialistici.

Alla cittadinanza è stata fornita, inoltre, la possibilità di contattare un operatore dell'ufficio di Pubblica Tutela direttamente al numero 0332.277.544 tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 10.

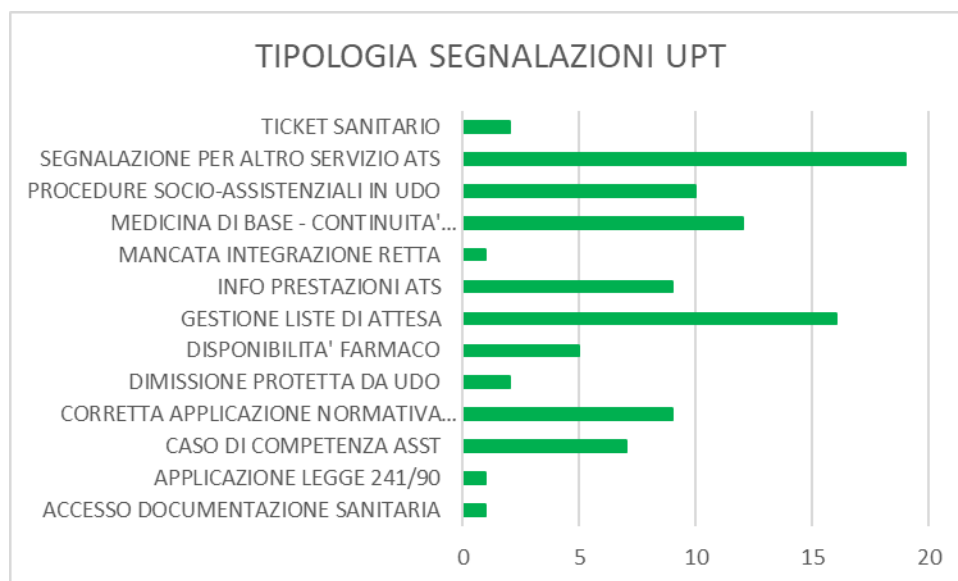
L'utilizzo della e-mail come mezzo di comunicazione con l'Ufficio è quello più apprezzato sia dalla cittadinanza sia dagli operatori dei servizi socio-sanitari.

Nel corso del 2019, l'Ufficio ha gestito novantaquattro (94) pratiche. Alla data della stesura della presente relazione cinque (5) segnalazioni risultano essere ancora in gestione (aperte): quest'ultime appaiono molto complesse, richiedono diversi mesi ed incontri fra le parti coinvolte, prima di arrivare ad una soluzione. Risulta ancora in gestione una (1) segnalazione del 2018.

Si evidenzia un importante incremento delle segnalazioni (+62%) che nel 2018 sono state cinquantotto (58).

Di seguito uno schema riepilogativo.

ACCESSO DOCUMENTAZIONE SANITARIA	1
APPLICAZIONE LEGGE 241/90	1
CASO DI COMPETENZA ASST	7
CORRETTA APPLICAZIONE NORMATIVA REGIONALE	9
DIMISSIONE PROTETTA DA UDO	2
DISPONIBILITA' FARMACO	5
GESTIONE LISTE DI ATTESA	16
INFO PRESTAZIONI ATS	9
MANCATA INTEGRAZIONE RETTA	1
MEDICINA DI BASE - CONTINUITA' ASSISTENZIALE	12
PROCEDURE SOCIO-ASSISTENZIALI IN UDO	10
SEGNALAZIONE PER ALTRO SERVIZIO ATS	19
TICKET SANITARIO	2



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: ASST Sette Laghi, ASST Valle Olona e ASST Lariana.

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.

Ufficio Pubblica Tutela

Il Responsabile

Luca Croci