

## RELAZIONE DEL RESPONSABILE UFFICIO PUBBLICA TUTELA ASST VALLE OLONA RELATIVA ALL'ATTIVITA' ANNO 2024

Ill.mo Sig. Direttore  
Generale Dott.ssa Daniela  
Bianchi ASST VALLE OLONA  
Busto Arsizio

Il sottoscritto Dott. Reguzzoni Giorgio, Primario Emerito del Reparto di Oncologia, è stato nominato Responsabile dell'UPT della ASST Valle Olona con delibera del Dire-ore Generale 682 del 26/6/2017, incarico allora onorifico della durata minima di tre e massima di cinque anni. In base alle modifiche introdotte dal DGR XII/1036 del 2/10/23, con deliberazione 1275 del 22/12/23 sono stato riconfermato Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela per il triennio 2023-2025, riconoscendomi un compenso di Euro 5000. Sono grato all'amministrazione per la fiducia accordata ma ribadisco la mia decisione di continuare l'attività come volontario e quindi a titolo esclusivamente gratuito, come già in passato.

Ritengo inoltre che in base allo stesso DGR non potrò essere confermato ulteriormente nell'incarico, pur dichiarandomi disponibile a disbrigare le pratiche ad interim fino alla nomina del nuovo responsabile, se necessario.

*A scopo esplicativo si rammentano i compiti dell'UTP come aggiornato dal DGR XII/1036 del 2/10/23*

*L'Ufficio di Pubblica Tutela 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.*

*A tal fine, L'UPT ha libero accesso agli atti necessari allo svolgimento delle sue funzioni esclusivamente in merito agli specifici casi di cui si occupa e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.*

Per quanto riguarda le relazioni tra URP e UPT condivido quanto espresso nella riunione degli UPT del 18/4/23: "Il dott. Croci si sofferma ancora sulla differenza di ruolo tra URP e UPT, specificando che quest'ultimo svolge una funzione di tutela e può quindi intervenire nella gestione dei reclami inviati all'URP con una funzione di secondo livello, così come invece può agire da solo, a prescindere dall'invio di un reclamo all'URP. Ulteriore livello di tutela, in caso di mancata risposta o di insoddisfazione del cittadino, è rappresentato dal Difensore regionale/Garante della salute. Ricorda, infine, che i responsabili UPT svolgono un ruolo specifico per controllare e garantire l'umanizzazione delle cure, accedendo fisicamente alle strutture del territorio".

Nella nostra Azienda i rapporti tra UPT e URP sono sempre stati impostati in tal senso e pertanto l'UPT si è sempre avvantaggiato del supporto del personale dell'URP delle varie sedi, che ringrazio, che ha soddisfatto la maggior parte delle richieste inoltrate all'UTP. Ho affrontato invece personalmente alcuni casi che richiedevano una particolare competenza professionale o un approccio di terziarietà.

La collaborazione con l'URP è peraltro indispensabile in quanto attualmente l'UPT non dispone di personale proprio, di uno spazio dedicato, né di una linea telefonica interna, senza che questo

pregiudichi l'attività dell'Ufficio stesso, dato che le indicazioni per contattare l'UPT sono ben riportate sul sito della ASST Valle Olona e le richieste sono inoltrate ormai solo via @mail e sporadicamente si rende necessario un contatto telefonico o personale.

## **ESAME DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2024**

Nel corso del 2024 sono giunte all'UPT 48 segnalazioni, quindi in costante aumento rispetto agli anni precedenti.

Le segnalazioni sono state tutte inoltrate tramite mail; 1 non era di competenza territoriale.

In 28 casi la segnalazione era inoltrata dal diretto interessato, in 4 da avvocato, amministratore di sostegno o associazione di Consumatori e quest'ultima modalità costituisce una novità nel contatto con l'UPT. Negli altri casi i figli o parenti inoltravano la segnalazione per conto di un congiunto, In due casi la segnalazione non ha avuto seguito per mancato invio della documentazione richiesta.

4 mail non riguardavano l'attività sanitaria propriamente detta o richiedevano solo informazioni, ma hanno ricevuto comunque una risposta.

4 contatti riportavano disservizi con i MGG e sono stati trasmessi al referente per la Medicina di Base. Sono casi sporadici ma si percepisce un diffuso malessere e una critica all'organizzazione della Medicina di Base, con medici poco presenti, difficilmente contattabili e che, salvo rari ed encomiabili casi, si limitano al solo disbrigo delle pratiche amministrative ed alla prescrizione ripetitiva dei farmaci, lasciando scoperte gran parte della giornata per la soluzione dei bisogni di salute che potrebbero insorgere. Il problema non è certo risolvibile dalla ASST, ma sarebbe auspicabile, come sembra in fieri, una riforma della convenzione a livello nazionale, specie in previsione della piena attività delle Case della Salute, che possano garantire l'erogazione del servizio di valutazione clinica in modo continuativo, almeno nelle ore diurne, possibilmente associato alla possibilità di eseguire valutazioni strumentali di base e visite specialistiche di primo livello.

8 casi erano relativi all'attività degli Uffici territoriali (rilascio tessere sanitarie, iscrizione MMG, visita per patente, rilascio contrassegno invalidi); una mia esperienza personale recente non ha però rilevato criticità, almeno a Busto.

10 segnalazioni riguardavano l'attività dei reparti ospedalieri, concernenti disservizi, ma fortunatamente in nessun caso erano ravvisabili responsabilità di tipo medico legale. Vorrei però soffermarmi su una segnalazione che lamentava la mancata erogazione dei farmaci alla dimissione e la mancata prescrizione con ricetta del SSN. Mi sembra che ci sia un certo contenzioso tra farmacie e utenti per quanto riguarda l'erogazione dei farmaci a carico del SSN dietro presentazione della sola lettera di dimissione e quindi penso che sia utile ricordare ai clinici le giuste norme prescrittive previste dall'Azienda ospedaliera.

23 segnalazioni, quindi la maggioranza, erano concernenti la prenotazione di esami strumentali o visite specialistiche. Il problema è destinato ad accentuarsi date le carenze di personale e organizzative in cui versano le strutture pubbliche, rendendo davvero arduo ottenere in tempi ragionevoli le prestazioni prescritte, come sarebbe sacrosanto diritto degli utenti. Per altro le campagne mediatiche che sottolineano, anche in modo improprio, la possibilità di rimborso delle prestazioni da parte del SSN delle prestazioni eseguite in libera professione qualora non fossero rispettati i tempi di attesa, non fanno altro che esasperare la situazione. Sono consapevole delle difficoltà del momento, ma almeno sarebbe utile una chiara comunicazione sul percorso da seguire quando il CUP non riesce a procedere alla prenotazione e sarebbe necessaria anche la collaborazione dei MMG che consiglino ai pazienti di considerare la classe di priorità come

indicativa e di non dimostrarsi particolarmente rigidi se l'appuntamento sfora di pochi giorni i tempi previsti, a meno che si tratti di patologie minacciose per la salute che richiedano un provvedimento urgente o non dilazionabile.

Un problema particolare è quello delle prescrizioni effettuate durante l'attività ambulatoriale dei Medici Specialisti ospedalieri o del PS. In tal caso per le patologie acute, o severe o rapidamente ingravescenti o per i controlli a breve di interventi eseguiti nelle strutture dell'Azienda dovrebbero essere previsti appositi percorsi diagnostico terapeutici interni. Questo oltre a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie, faciliterebbe l'iter al malato, consentirebbe un maggior grado di soddisfazione e quindi una maggior fidelizzazione.

Infine ho appreso dalla stampa, ma non ho ricevuto segnalazioni in tal senso, che anche in Lombardia sono molto aumentati i casi di aggressione nei confronti dei sanitari e degli addetti ai servizi, in conseguenza delle lunghe attese nei Pronto Soccorso e al mancato soddisfacimento delle prenotazioni degli esami. So che sono stati ripristinati il posto di polizia e di vigilanza negli ospedali dell'Azienda e che sono state diffuse ampiamente le norme di legge che inaspriscono le pene per il reato di aggressione dei sanitari; ma ritengo che sia un compito prioritario delle Aziende sanitarie cercare di rimuovere o attenuare le cause che stanno alla base del fenomeno.

Concludo ribadendo come sempre la mia disponibilità a collaborare per migliorare l'assistenza agli utenti e porgo cordiali saluti.

Dr. Giorgio Reguzzoni

Busto A. 23/1/2025