

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Bergamo Est

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

RESPONSABILE

DOTT.SSA PAOLA GRAZIOLI

Seriate, 30 gennaio 2025

Spett.le

Direzione Generale - ASST Bergamo Est

direttore.generale@asst-bergamoest.it

e p.c

Direzione amministrativa - ASST Bergamo Est

direttore.amministrativo@asst-bergamoest.it

Direzione sanitaria - ASST Bergamo Est

direttore.sanitario@asst-bergamoest.it

Direzione socio-sanitaria - ASST Bergamo Est

direttorisociosanitario@asst-bergamoest.it

Coordinamento Ufficio Sindaci e Stakeholder territoriali ASST Bergamo Est

ufficio.sindaci@asst-bergamoest.it

Coordinamento UPT Lombardia

coordinamento.upt.regione.lombardia@ats-insubria.it

Difensore Civico della Regione Lombardia

difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

PG/pg

Oggetto: Relazione sull'attività svolta dall'Ufficio Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Est nel periodo giugno – dicembre 2024



Sommario: 1. *Premessa* – 2. *L'Ufficio Pubblica Tutela* – 3. *Aspetti organizzativi dell'UPT dell'ASST Bergamo Est* – 4. *Attività svolta dall'UPT dell'ASST Bergamo Est nel periodo giugno – dicembre 2024*

1. Premessa

In attuazione di quanto previsto dalla legge della Regione Lombardia 30/12/2009, n. 33 «*Testo Unico delle regionali in materia di sanità*», con le successive modifiche intervenute, e dalla DGR XII/1036 del 2/10/2023, avente ad oggetto «*Attuazione dell'art. 23 bis Uffici di Pubblica Tutela della legge regionale n. 33/2009*» e del relativo allegato 1, la sottoscritta è stata nominata quale responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela con deliberazione del Direttore generale n. 318 del 27/5/2024.

La presente relazione, predisposta nel rispetto della riservatezza dei dati personali e in osservanza di quanto dispone la delibera di giunta della Regione Lombardia n. 8/10884 del 23 dicembre 2009, recante «*Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle aziende sanitarie*», tiene conto dell'attività svolta dall'UPT dell'ASST Bergamo Est a partire dalla data dell'insediamento del suo Responsabile – 6/6/2024 – sino al 31/12/2024.

2. L'Ufficio Pubblica Tutela

Una prima compiuta disciplina dell'Ufficio Pubblica Tutela in Regione Lombardia si rinviene nella legge regionale 11 luglio 1997, n. 31 «*Norme per il riordino del servizio sanitario regionale*», il cui art. 11, modificato dalla l.r. 12 marzo 2008, n. 3 «*Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario*», ne ha previsto l'istituzione all'interno di ciascuna Azienda sanitaria.

Tale Ufficio, nella sua iniziale configurazione, era retto da persona “qualificata”, non dipendente dal Servizio sanitario, con il compito di verificare, anche attraverso l'impiego di poteri d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni, rese dalle Unità di offerta, avvenisse nel rispetto dei diritti degli utenti ed alle condizioni previste nella Carta dei servizi. L'art. 11, comma 7, della l.r. n. 31/1997 prevedeva inoltre forme di coordinamento tra gli UPT e gli uffici dei Difensori civici.



Il coordinamento tra le diverse tipologie di uffici, tutti preordinati alla tutela delle istanze del cittadino in materia sanitaria e socio-sanitaria, permea a tutt'oggi il sistema degli strumenti a disposizione degli utenti del Servizio sanitario regionale.

L'attuale disciplina degli Uffici Pubblica Tutela si rinviene nell'art. 23-*bis* della legge regionale della Regione Lombardia 30 dicembre 2009, n. 33. Secondo quanto prevede il predetto articolo, le ATS, le ASST, gli IRCCS di diritto pubblico e l'AREU istituiscono un Ufficio di Pubblica Tutela (UPT), quale organismo indipendente per la tutela dei diritti degli utenti. L'UPT in particolare: (i) segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi; (ii) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti; (iii) verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.

3. Aspetti organizzativi dell'UPT dell'ASST Bergamo Est

Le condizioni di operatività degli UPT dipendono dal Direttore Generale dell'Azienda che, per consentirne l'attività ed il buon funzionamento, deve fornire spazi e strumentazioni adeguati, che garantiscano decoro, facile accessibilità e tutela della privacy.

L'ufficio dell'UPT dell'ASST Bergamo Est, ristrutturato e reso accogliente in occasione della nomina della sottoscritta, si trova nell'edificio azzurro, al secondo piano dell'Azienda ospedaliera di Seriate, alla Via Paderno, n. 21.

L'Ufficio è dotato di computer, stampante, telefono con linea dedicata, mobile e cassetiera con chiave personale.

E'aperto al pubblico il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Può essere contattato telefonicamente al numero 035 306 3787 (durante gli orari di apertura), oppure tramite posta elettronica all'indirizzo upt@asst-bergamoest.it.

Il Direttore generale deve, inoltre, garantire le condizioni per l'esercizio indipendente delle funzioni dell'UPT, anche assicurando la messa a disposizione di mezzi e personale adeguati allo svolgimento di tali funzioni, nonché il coordinamento con le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico.



L'UPT dell'ASST Bergamo Est si avvale della valida collaborazione della signora Giovanna Castelli, dipendente amministrativa dell'Azienda ospedaliera, che dapprima prestava la propria assistenza al Cav. Luigi Cortesi, Responsabile UPT dal 2012 sino a maggio 2024.

Durante le ore di servizio presso l'UPT, la signora Castelli è autorizzata ad impiegare un pc portatile, di proprietà dell'Azienda ospedaliera, che le consente di svolgere in autonomia la propria attività e di coordinarsi al meglio con il Responsabile dell'UPT.

4. Attività svolta dall'UPT dell'ASST Bergamo Est nel periodo giugno – dicembre 2024

In ottemperanza al disposto normativo ed alla delibera dirigenziale di nomina, la sottoscritta ha provveduto, nei primi giorni del suo insediamento, a revisionare le indicazioni contenute nel sito aziendale e nelle carte dei servizi dell'Azienda ospedaliera, promuovendo e sollecitando interventi correttivi e di aggiornamento in relazione alla descrizione dell'Ufficio Pubblica Tutela.

Ciò al fine di rendere quanto più conoscibile e trasparente, per i fruitori dei servizi sanitari, l'attività svolta dal predetto Ufficio.

La scrivente ha ritenuto, inoltre, di dover affrontare da subito la tematica relativa all'applicazione delle norme in materia di protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, essendo l'UPT un organo necessariamente interessato dalla raccolta, comunicazione, gestione ed archiviazione di dati sanitari, che devono essere oggetto di una rigorosa regolamentazione.

A tal fine, la sottoscritta ha preso contatto con la dott.ssa Daniela Merola, Responsabile dell'UO Affari Generali e Legali, per comprendere con quali modalità l'Azienda ospedaliera avesse dato attuazione alla normativa in materia di protezione dei dati personali. L'obiettivo è quello di individuare una procedura condivisa che garantisca l'informativa ed il consenso dell'utente e, nel contempo, autorizzi l'UPT al trattamento dei dati personali.

Nei sette mesi di attività, l'UPT è stato interessato da 14 istanze, pervenute principalmente attraverso il servizio di posta elettronica e definite, ad eccezione di una posizione tutt'ora in carico al Dipartimento Cure Primarie per un'ulteriore indagine, sollecitata dalla sottoscritta.

La richiesta riguarda la condotta di un medico di medicina generale e la ricusazione operata nei confronti della paziente.

Si è in attesa di ricevere la relazione scritta del medico al fine di comprendere le motivazioni delle reciproche doglianze.

L'UPT è stato sovente destinatario di segnalazioni da parte di utenti unitamente all'URP.



Ferme restando la diversità dei ruoli e la posizione di autonomia ed indipendenza dell'UPT, il rapporto creatosi con la Responsabile dell'URP, dott.ssa Flavia Gherardi, ed i suoi funzionari è stato da subito sinergico e funzionale nella gestione procedurale dei reclami e nel fornire puntuale risposta ai bisogni del cittadino.

La sottoscritta ha, inoltre, affrontato la tematica della corretta applicazione del Piano regionale di governo delle liste di attesa. In molte occasioni, l'Ufficio Pubblica Tutela ha, infatti, ricevuto segnalazioni relative a prenotazioni di prestazioni ambulatoriali in SSN da effettuarsi nei tempi indicati dalle classi di priorità.

Grazie all'intervento del dott. Leonardo Calagna, Responsabile Unico Aziendale per i tempi di attesa, le domande di servizi sanitari sono state tempestivamente prese in carico, proponendo all'utente l'appuntamento per la prestazione ambulatoriale richiesta, nel rispetto della tempistica indicata dalla classe di priorità e secondo i criteri di prossimità e territorialità.

Nella maggior parte dei casi, l'utente ha accettato la prenotazione della prestazione offerta.

Da ultimo, ma non per minore incidenza, la sottoscritta segnala l'attivazione del gruppo di lavoro dell'Ufficio Qualità Risk Management dell'ASST Bergamo Est, a seguito della doglianza di un utente, che si era rivolto all'UPT dopo un accesso in Pronto soccorso.

Il gruppo di audit, dopo attenta ed approfondita valutazione degli eventi e delle procedure adottate, non ha ritenuto necessario individuare ambiti di miglioramento.

Tra i compiti dell'UPT vi è, infatti, anche quello di segnalare alla propria Azienda ospedaliera elementi di criticità nell'accesso ai servizi o nell'erogazione delle prestazioni, al fine di migliorarne qualità ed efficienza ed evitare l'insorgere di contenziosi.

Tanto si doveva comunicare.

Distinti saluti.

Il Responsabile dell'UPT
ASST Bergamo Est

Paola Grazioli
