



Monza, 02/02/2023
Prot. n. 9417/23

Alla c/a di:

- Direttore Generale ATS Brianza
- Componenti del Collegio dei Sindaci dell'ATS Brianza
- Tavoli del terzo Settore di ATS Brianza
 - Tavolo di sistema welfare di Monza e Brianza
 - Consulte del terzo settore degli Ambiti del lecchese
- Difensore Civico di Regione Lombardia
- Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia
- Uffici di Piano degli Ambiti del territorio ATS Brianza
- Network regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita
- Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia

OGGETTO: Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Brianza - Relazione attività anno 2022

L'incarico di responsabile Ufficio Pubblica tutela dell'ATS Brianza è stato conferito alla sottoscritta con decreto n. 108 del 15/11/2021 del Direttore Generale, Dr. Carmelo Scarcella, su indicazione del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci.

ATS Brianza ha provveduto a mettere a disposizione dell'ufficio:

- Indirizzo di posta elettronica dedicato e riservato;
- Un ufficio presso la sede di Monza dell'ATS, non dedicato ma a disposizione per eventuali necessità;
- Supporto amministrativo garantito dall'URP aziendale.

Nel corso del 2022 abbiamo concordato con la Direzione Strategica dell'ATS di non prevedere un'apertura dell'ufficio ad orari fissi, ma di raccogliere le richieste pervenute dai cittadini tramite la mail dedicata e – laddove necessario un incontro di persona – fissare un appuntamento presso la sede di ATS per necessità specifiche. Le eventuali richieste pervenute via telefono vengono intercettate dall'URP e comunicate al responsabile UPT per successivo contatto. Le modalità descritte potranno essere modificate, prevedendo finestre regolari di apertura dell'ufficio, a seconda delle necessità che dovessero profilarsi.

Il raccordo con il Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci è garantito dall'Ufficio Sindaci, nella struttura complessa Innovazione e Comunicazione in staff alla Direzione Generale dell'Agenzia.

Una pratica pendente del 2021 è stata gestita e risolta in collaborazione con la direzione strategica di ATS, in

quanto richiedeva l'accesso ad atti in suo possesso e relativa ad un disservizio di un presidio sanitario accreditato, verso una paziente anziana.

Le segnalazioni giunte nel corso dell'anno sono state n. 53; nei primi mesi dell'anno le numerose richieste riguardavano le problematiche legate a prenotazioni per tamponi Covid, vaccinazioni e tempi di rilascio del green pass a seguito di positività (18). Le problematiche segnalate sono state tutte affrontate e risolte in collaborazione con i servizi di ATS dedicati, in particolare l'URP.

Altre segnalazioni (n. 6) sono state inviate per conoscenza ad UPT ma di competenza di altri enti, quali: ASST di Vimercate, ASST Monza che hanno provveduto a dare riscontro direttamente ai cittadini o inviate all'UPT delle relative ASST. In particolare 3 erano relative a richieste di rimborsi per ticket pagati e per i quali si è attivata una verifica e risposta formale in collaborazione tra ATS e ASST interessate. Il fatto di essere referente UPT sia per ATS che per ASST Monza ha agevolato la gestione delle segnalazioni che coinvolgevano entrambe.

E' stata gestita una situazione complessa per il rientro in Lombardia, da altra regione, di una persona disabile, con intervento diretto del team ATS specifico e la risposta formale del Direttore Socio-sanitario.

Inoltre ci sono state numerose e ripetute segnalazioni di un singolo cittadino gestite dal servizio COTI e inviate ai servizi sociali comunali per una presa in carico.

N. 4 segnalazioni hanno riguardato animali (disturbo della quiete e guano di piccione) e problemi igienico sanitari legati ad ambienti, in cui erano coinvolti oltre ai servizi ATS, anche la polizia locale.

Nella seconda parte dell'anno ci sono stati problemi tecnici legati ad un blocco sulla mail del servizio per due mesi (giugno e luglio) poi sbloccata e sono state recuperate le segnalazioni in sospeso.

Le successive richieste di intervento e reclami riguardano l'impossibilità di avere appuntamenti per visite mediche all'interno dei giorni di urgenza indicati sull'impegnativa (n. 8).

Negli ultimi mesi, i problemi segnalati erano connessi alla carenza di medici di medicina generale a seguito dei pensionamenti nei diversi territori e frequenti lamentele per comportamenti non idonei di medici nei confronti dei propri pazienti.

Le risposte in merito alle liste di attesa sono state gestite in collaborazione con l'URP delle ASST e per i MMG e pediatri di base con il dipartimento Cure Primarie di ATS.

Nelle situazioni più complesse sono stati coinvolti i dirigenti di ATS: i Direttori Sanitario e Socio-sanitario, il direttore del Dipartimento di Igiene e Sanità Pubblica, il Direttore del Dipartimento Cure Primarie.

La presente relazione, in concomitanza con la costituzione del nuovo Collegio dei Sindaci di ATS Brianza e la contestuale cessazione delle attività del precedente Consiglio di Rappresentanza (a cui era legato il mandato UPT come da decreto 108 sopracitato) è da considerarsi come relazione conclusiva del mandato. Si resta a disposizione per continuare lo svolgimento delle funzioni UPT in attesa delle procedure (previste dall'art. 23bis comma 4 della L.R. 33/2009) per la definizione del nuovo incarico. Anche in questa fase di transizione, si ribadisce al Collegio dei Sindaci la disponibilità a concordare eventuali iniziative proattive.

La presente relazione viene pubblicata anche sul sito web dell'ATS Brianza.

Distinti saluti

Il Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela
dell'ATS Brianza
(Maria Antonia Molteni)

