



Alla c/a di:

- Direttore Generale ATS Brianza
- Presidente 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 dell'area 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 2023 – gennaio/settembre

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 2023 abbiamo concordato con la Direzione Strategica dell'ATS la prosecuzione della medesima modalità di funzionamento del servizio, attraverso la raccolta delle richieste pervenute dai cittadini tramite la mail dedicata e – laddove necessario un incontro di persona – quindi 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 verranno modificate a seguito di pubblicazione di specifica delibera regionale di definizione del funzionamento degli UPT, nel mese di ottobre 2023.

Il raccordo con il **Collegio** dei Sindaci è garantito dall'Ufficio Sindaci in staff alla Direzione Generale



dell'Agenzia.

Nel mese di dicembre 2022 Regione Lombardia ha stabilito, con apposito atto, la necessità di prevedere un compenso per il referente dell'UPT, mansione fino al 2022 svolta gratuitamente. Solo nel mese di ottobre sono stati definiti i requisiti per le figure dei referenti degli UPT e le modalità di funzionamento, in una delibera regionale specifica. I termini contenuti hanno indotto la conseguente rinuncia personale a proseguire nell'incarico nonostante la disponibilità espressa, con la consapevolezza che inoltre il duplice incarico su due enti non fosse compatibile.

Pertanto sono seguite le dimissioni dal ruolo di referente dell'Ufficio Pubblica Tutela di ATS Brianza a partire dal mese di ottobre 2023.

Le segnalazioni giunte nel corso dell'anno e fino al 30.09.23, sono state effettivamente **n. 43**; di queste almeno 3 hanno richiesto un'attenzione particolare in quanto complesse e numerose sono state le mail intercorse con contenuti di diversa natura. Potrei aggiungere che sicuramente per un caso parliamo di una persona fragile, che interpellava i diversi servizi, in particolare del Comune di Monza oltre ad ATS (ho registrato almeno 10 mail con le più diverse segnalazioni spesso fuori luogo).

Per un'altra situazione è stato necessario il coinvolgimento di diversi interlocutori tra cui l'URP di ATS per risolvere i problemi segnalati; la stessa persona ha inviato ripetute (contate 7) segnalazioni riguardanti: disservizi di strutture accreditate per esami clinici (Synlab) e di strutture ospedaliere (Niguarda e IRCCS San Gerardo), trattamento non idoneo o carente di medici di medicina generale Per ogni segnalazione è stata fornita una risposta dagli enti coinvolti.

Una terza persona, segnalata dal collega dell'UPT di Lecco, ha presentato reclami verso due strutture accreditate in merito a prestazioni non ricevute e conseguente richiesta di rimborso (Nostra Famiglia di Bosisio Parini); trattamento non idoneo agli sportelli di accettazione, gestione della privacy e tempi di attesa per le prenotazioni (Auxologico di Meda). I reclami e la richiesta di rimborso sono stati gestiti direttamente dalle strutture e messo a conoscenza l'UPT.

Ulteriore richiesta di rimborso per disservizio e attesa eccessiva durante la visita per minori con disabilità, è stata presentata nei confronti di struttura del Gruppo San Donato che ha poi gestito direttamente il reclamo.

Altre segnalazioni hanno riguardato nello specifico prestazioni fornite da IRCCS San Gerardo di Monza, e affrontate in collaborazione con l'URP dell'ente, avvantaggiati dalla coincidenza del ruolo coperto dalla sottoscritta in quanto referente UPT dell'ente.

Si conta un solo esposto da parte di un legale verso un medico del territorio, inviato per conoscenza anche ad UPT.

Possiamo così riassumere la tipologia delle segnalazione giunte all'UPT nel corso dell'anno:

- Comportamenti inadeguati dei medici di medicina generale nei confronti dei pazienti (4) per i quali in due casi vi è stata una risposta scritta alla persona.
- Disservizio e ritardi nell'assegnazione del MMG (5).



- Problemi di vario genere riferiti ai servizi garantiti dai diversi presidi ospedalieri pubblici (8) e del privato accreditato (7).
- Rinnovo iscrizione al SSN e prescrizione farmaci (6) gestito in collaborazione sempre con URP di ATS.
- Problemi di scarsa professionalità della guardia medica (1)
- Accessibilità alle strutture sanitarie (1) segnalato al comune proprietario dell'immobile.
- Richiesta di informazioni (3).
- Rimborsi per prestazioni non effettuate o non rispondenti alle necessità (3) di cui si è parlato sopra.
- Problema ambientale (1) inoltrata al servizio competente.
- Non idonee (3)

Con rammarico e non dipendente dalla volontà della scrivente, si conclude il mio incarico durato due anni. Ho cercato di assolvere al meglio il compito per cui mi era stato chiesto di collaborare volontariamente, pur nella complessità dei problemi trattati e affrontati in particolare con la indispensabile azione della Struttura Innovazione e Comunicazione di ATS Brianza. In particolare la dott.ssa Stefania Bolis, il dott. Stefano Faeda dell'Ufficio Sindaci, e l'URP con Angela Livrizzi.

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)