

## **UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

**presso l'Agazia per la Tutela della Salute di Brescia**

### **- Relazione sull'attività svolta nell'anno 2022 -**

Le importanti trasformazioni istituzionali, intervenute nel 2016 per effetto della riforma varata con L.R. n. 23 del 11.08.2015, si sono ulteriormente consolidate a livello territoriale in conformità al Piano Organizzativo Strategico dell'Agazia formalmente approvato, recepito da Regione Lombardia. Significative sono state anche nel 2022 le ricadute sulla gestione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente gran parte del territorio provinciale.

L'Agazia di Tutela della Salute (ATS) si estende infatti su tutto il territorio della Provincia di Brescia, esclusa soltanto la Valcamonica.

Il riassetto e coordinamento tra le funzioni dell'ATS e quelle delle tre Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) del proprio ambito si era sostanzialmente perfezionato nella seconda metà del 2017.

Il percorso così sommariamente descritto è rivolto a sostenere e rafforzare il principio di continuità delle cure, costituente il cardine della riforma lombarda del 2015.

\*\*\*

Il volume di attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela, nonostante il trasferimento di competenze alle ASST, è comunque significativo e con un trend in netta crescita.

Come per l'anno precedente, anche nel 2022 l'attività dell'UPT è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

Le linee di intervento future proseguiranno nel monitoraggio degli standard qualitativi presenti in alcune aree sensibili dell'organizzazione ATS e a valutarne il grado di affidabilità sotto i profili di specifico interesse, così in particolare:

- tutela della persona e dei suoi diritti;
- informazioni, accessibilità e relazione con gli utenti.

Tali linee di intervento si completeranno e svilupperanno in sintonia con la Carta dei Servizi ATS.

Preso atto dell'intervenuto assestamento delle funzioni assegnate all'Agazia, è importante che la stessa tenga costantemente aggiornata la Carta dei Servizi, considerata l'importanza di tale documento. Si conferma che la Carta è elemento dirimente nel rapporto tra Cittadini ed Istituzione, costituendo di conseguenza strumento essenziale nell'attività di tutela dei medesimi, demandata anche a questo Ufficio.

E' implicito che la stessa, per la funzione sua propria, deve essere facilmente consultabile da tutti gli utenti, non solo in via telematica.

\*\*\*

Sotto il profilo organizzativo, si ricorda che l'UPT ha sede presso l'Agenzia in viale Duca degli Abruzzi n. 15 a Brescia.

Gli accessi si attuano indifferentemente secondo una delle seguenti modalità:

- richiesta telefonica alla Segreteria (tel. 030 3838255) di informazioni o appuntamenti;
- invio di note scritte, anche via mail.

I contatti con il Responsabile dell'Ufficio si svolgono presso la sede, nel rispetto delle misure di prevenzione anti-Covid.

Lo scrivente conferma l'impegno a incontrare gli utenti interessati, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

In caso di effettiva urgenza, l'utente viene raggiunto telefonicamente nel più breve tempo possibile, comunque in giornata.

Salvo i casi in cui l'utente si ritenga già soddisfatto da una prima immediata risposta, egli viene sempre invitato a formalizzare per iscritto le sue rimostranze o segnalazioni, per ragioni di trasparenza e correttezza amministrativa.

In ogni caso, l'utente viene messo a conoscenza del fatto che ad una richiesta verbale (diretta o telefonica) potrà essere data una risposta solo verbale.

L'elenco delle segnalazioni, con i principali dati identificativi di ognuna, è compilato e aggiornato dalla Segreteria, che cura anche la relativa custodia.

\*\*\*

Buoni i rapporti con le articolazioni aziendali più direttamente interessate alla qualità dell'organizzazione e del servizio reso agli utenti, in particolare con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Resta ovviamente confermata la distinzione di ruolo tra i due Uffici, in particolare è sempre garantita la totale indipendenza dell'UPT dall'Agenzia e dai singoli assetti ed organi aziendali.

\*\*\*

L'attività dell'Ufficio dal 2021 è stata necessariamente influenzata dalla pandemia da SARS Covid 19, tuttora in corso sia pure con minore aggressività.

La riorganizzazione conseguente ha interessato larga parte dell'Agenzia, determinando almeno in una prima fase una contrazione delle attività no-Covid.

Sul piano operativo dell'attività svolta dall'Ufficio, è proseguita ininterrottamente la trattazione delle segnalazioni pervenute.

Nel 2022 si sono registrate n. 52 segnalazioni, in netta crescita rispetto a quelle (35) dell'anno 2021. Nel merito delle segnalazioni pervenute si espongono di seguito brevemente i contenuti delle stesse, senza esprimere giudizi a priori sulla loro attendibilità:

- 15 segnalazioni in tema di gestione dell'emergenza Covid 19;
- 5 segnalazioni in tema di vaccinazioni anti Covid 19;
- 12 segnalazioni in tema di Green Pass;
- 3 segnalazioni in tema di comportamento dei MMG/PLS;
- 7 segnalazioni in tema di Quarantena;
- 10 segnalazioni di vario contenuto;

Tra le modalità di segnalazione prevale quella in forma scritta, in particolare via posta elettronica; solo occasionalmente si registrano segnalazioni telefoniche o di persona.

Si rileva che con una certa frequenza il segnalante non è il diretto interessato ma un parente oppure il coniuge; in tali casi è necessario acquisire la delega firmata dal diretto interessato, eccetto nei casi di legge.

Gli assetti aziendali destinatari hanno fornito apprezzabile e talora ineccepibile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche generalmente adeguate al caso.

\*\*\*

Si richiama la problematica degli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora inconciliabili (riferite, ad esempio, ad una conversazione telefonica o ad interlocuzioni dirette).

Come già osservato, non può essere aprioristicamente e acriticamente recepito quanto esposto dal lamentante; né, d'altra parte, possono ritenersi inoppugnabili le spiegazioni o giustificazioni rese dal personale interessato.

Ad oggi la questione va affrontata volta per volta, nella consapevolezza che non sempre potrà essere trovata una soddisfacente soluzione.

Specificata prudenza viene messa in atto nei casi in cui l'Utente dichiara di essersi rivolto ad un Avvocato al fine di intentare un'azione legale contro l'Agenzia o comunque emerga tale sua volontà.

\*\*\*

Come previsto dalle Linee Guida regionali approvate con D.G.R. n. 10884/2009, l'UPT può intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo delle Carte dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

Quanto sopra, attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste nelle Carte stesse.

L'Ufficio ha recepito tali indicazioni e si propone di monitorare, una volta terminata l'emergenza Covid, sulla scorta dei contenuti della Carta dei Servizi, alcuni assetti dell'Agenzia.

\*\*\*

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal 2019 dal Dott. Luca Croci, Responsabile UPT presso l'ATS dell'Insubria.

Il Dott. Croci è subentrato al Dott. Pierangelo Aresi, in carica dal 2015, nello svolgimento di tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende/Agenzie Sanitarie lombarde.

Su impulso del Dott. Croci, si sono attuate alcune iniziative volte ad assicurare la tutela della riservatezza nell'attività dell'UPT.

Ugualmente, su indicazione del Dott. Croci, si utilizza il protocollo generale dell'Agenzia sia per le segnalazioni in arrivo che nel riscontro ai segnalanti, al fine di assicurare un maggior grado di trasparenza.

Come richiesto da molti, si auspica convintamente la realizzazione di un corso di formazione e aggiornamento dedicato esclusivamente ai Responsabili UPT e ai loro diretti collaboratori, corso che ovviamente è opportuno svolgere a livello regionale o comunque sovra-zonale.

\*\*\*

In conclusione, desidero ringraziare tutto il personale ATS con il quale mi sono rapportato; un sincero ringraziamento è rivolto all'addetto alla Segreteria di questo Ufficio, Ass. San. Matteo Corini, che ha cooperato con molto impegno ed elevata capacità nel conseguimento dei risultati raggiunti.

Brescia, gennaio 2023

Il Responsabile Ufficio Pubblica Tutela  
Agenzia per la Tutela della Salute di Brescia  
F.to Dott. Pietro Luigi Colombi