

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

presso l'Agenzia per la Tutela della Salute di Brescia

- Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018 -

Le importanti trasformazioni istituzionali, intervenute nel 2016 per effetto della riforma varata con L.R. n. 23 del 11.08.2015, hanno già trovato ampia attuazione nel 2017 a livello locale con l'approvazione dei Piani Organizzativi Strategici Aziendali, recepiti da Regione Lombardia.

Consistenti sono state le ricadute sulla gestione socio-sanitaria nel territorio di competenza, comprendente gran parte del territorio provinciale.

L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) si estende infatti su tutta la 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 è di fatto perfezionato nel 2017.

Il percorso così sommariamente descritto ha trovato nello stesso anno una significativa accelerazione con l'approvazione delle DD.GG.RR. n. X/6164 del 30.01.2017 e n. X/ 6551 del 4.05.2017 in tema di presa in carico dei pazienti cronici e/o fragili.

Si tratta di un importante sviluppo, né semplice né scontato, del principio di continuità delle cure, costituente il cardine della riforma lombarda del 2015.

Lo scrivente ha assunto l'incarico di Responsabile dell'Ufficio il 14 giugno 2018, quindi la Relazione tiene prevalentemente conto dell'attività svolta nella seconda metà dell'anno 2018.

Il volume di attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela, nonostante il trasferimento di competenze alle ASST, è comunque significativo.

L'attività dell'UPT si è sviluppata secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

Le linee di intervento che intendo sviluppare in futuro sono volte a verificare gli standard qualitativi presenti in alcune aree sensibili dell'organizzazione ATS e a valutare il grado di affidabilità della stessa sotto i profili di specifico interesse, così in particolare:

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

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

Si conferma che la Carta è elemento fondamentale nel rapporto tra Cittadini ed Istituzione, costituendo di conseguenza strumento essenziale nell'attività di tutela dei medesimi, demandata a questo Ufficio.

E' implicito altresì che la Carta, 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 (tel. 030 3838316), alla Segreteria, di informazioni o appuntamenti;
- invio di note scritte, anche via mail.

I contatti con il Responsabile dell'Ufficio si svolgono presso la sede.

Lo scrivente conferma l'impegno a incontrare gli utenti interessati, entro 3 giorni lavorativi dalla relativa 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 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 tenuto 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 col Pubblico (URP).

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

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

Nel 2018 si sono registrati, a far data dall'assunzione dell'incarico da parte dello scrivente (14.06.18), n. 16 segnalazioni/reclami e 4 richieste di informazioni.

A queste ultime si è data pronta risposta, anche in via diretta da parte della Segreteria.

Per quanto riguarda le segnalazioni, si espongono di seguito brevemente i contenuti delle stesse, senza esprimere giudizi a priori circa l'attendibilità delle stesse.

Igiene ambientale e dell'abitato

- Situazione di degrado e sporcizia in un appartamento di un condominio
- Disturbo acustico continuativo da parte di una Ditta nei confronti dei residenti nei dintorni, posizionamento di una torre evaporativa di raffreddamento al confine con l'abitato
- Richiesta di valutazione del rischio sanitario connesso alle emissioni di un cementificio ubicato presso una zona residenziale
- Abbandono di rifiuti di composizione ignota presso un condominio

Assistenza primaria

- Comportamento negligente ed offensivo di un MCA
- Comportamento inconcludente e superficiale del MCA chiamato ad assistere paziente iperteso a rischio ischemia
- Negligenza e superficialità del MMG nel valutare la sintomatologia della paziente
- Inadeguata formulazione del quesito clinico su due prescrizioni

Assistenza farmaceutica e protesica

- Disservizio presso una farmacia del territorio (mancata erogazione del servizio nel turno di notte)
- Disservizio presso una farmacia del territorio (mancata erogazione del servizio nel turno di reperibilità festiva)
- Problemi nell'assistenza farmaceutica a bambino affetto da malattia rara (ipertensione polmonare), competenza ATS della Montagna
- Fornitura di ausili per incontinenti, competenza ASST

Assistenza sanitaria nelle strutture ospedaliere accreditate

- Intervento chirurgico al piede con scarsa o nulla efficacia, accese discussioni dei medici in sala operatoria davanti alla paziente

Varie

- Modalità e documenti da produrre per applicazione IVA agevolata al 4% sull'acquisto di sussidi tecnici ed informatici di specifica utilità per i disabili motori
- Richiesta di assistenza (trasporto sanitario) in esecuzione sfratto
- Maltrattamento cane (abbandono sul balcone di un condominio).

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

Salvo alcune eccezioni, gli assetti aziendali interessati 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 è intuibile, 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.

Specifica 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: es. diritto all'accesso alle prestazioni, libera scelta delle unità di offerta.

L'Ufficio ha recepito tali indicazioni e potrà effettuare, sulla scorta della nuova Carta dei Servizi, verifiche presso alcuni assetti aziendali considerati aree sensibili.

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal 2015 dal Dott. Pierangelo Aresi, Responsabile UPT presso l'ASL ora ATS di Bergamo.

Il Dott. Aresi, in possesso di vasta esperienza nel SSR, ha intrapreso dal 2015 tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende/Agenzie Sanitarie lombarde.

Da segnalare ultimamente l'impegno dedicato al rapporto con Regione Lombardia nella fase di definizione degli indirizzi alle Aziende/Agenzie nella redazione dei rispettivi POAS.

Ulteriormente, si segnala l'importanza dell'iniziativa a suo tempo assunta dal Coordinamento con la proposta, in data 6.12.2017, di integrazione del dettato legislativo della L.R. 33/2009, aggiungendo uno o più articoli che disciplinino i diritti di partecipazione dei cittadini e le funzioni degli UPT.

Come richiesto dal Coordinatore, 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 sovrazonale.

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 2019

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