

## **UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

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

### **- Relazione sull'attività svolta nell'anno 2019 -**

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 negli anni 2017 e 2018 a livello territoriale in conformità al Piano Organizzativo Strategico dell'Agencia formalmente approvato, recepito da Regione Lombardia.

Consistenti sono state anche nel 2019 le ricadute sulla gestione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente gran parte del territorio provinciale.

L'Agencia 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 sostanzialmente perfezionato nella seconda metà del 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.

Nuove Linee Guida per l'aggiornamento dei POAS sono annunciate prossimamente.

\*\*\*

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

Come per l'anno precedente, anche nel 2019 l'attività dell'UPT è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

Le linee di intervento future saranno volte a monitorare gli 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 della definitiva approvazione del POAS e dell'intervenuto assestamento delle funzioni assegnate all'Agencia, si raccomanda alla stessa di tenere costantemente aggiornata la Carta dei Servizi, considerata l'importanza del 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 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 (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 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.

\*\*\*

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

Nel 2019 si sono registrate n. 24 segnalazioni, in linea con quelle dell'anno 2018.

Nel merito delle segnalazioni pervenute si espongono di seguito brevemente i contenuti delle stesse, senza esprimere giudizi a priori sulla loro attendibilità.

#### Igiene Pubblica

- segnalazione mancata risposta DIPS in merito ad apertura studio professionale FKT;
- richiesta informazioni circa apertura di un punto di somministrazione alimenti in fiera;
- richiesta informazioni vaccinazione antipertosse;
- reclamo su una seduta vaccinale ambulatorio via Acerbi;
- segnalazione presenza ossiuri presso scuola materna frequentata dalla figlia;
- segnalazione merce avariata presso una pasticceria del territorio.

#### Igiene Ambientale e dell'Abitato

- denuncia abitazione ritenuta inabitabile per motivi igienici;
- segnalazione acqua nera nei sanitari domestici.

#### Assistenza Primaria

- segnalazione orari ambulatoriali non corretti presenti in rete;
- segnalazione disservizio guardia medica pediatrica;
- reclamo per ricusazione del MMG nei confronti dei propri figli;

- reclamo per comportamenti di un PLS di Gavardo, ritenuti scorretti;
- segnalazione disservizio PLS del figlio;
- segnalazione disservizio MCA ambulatorio di Rovato;
- reclamo per comportamento MMG;
- richiesta spiegazioni per mancata prescrizione RMN da parte del MMG per utente over 65 a.;
- segnalazione per comportamento MCA ambulatorio di Flero;
- segnalazione rifiuto del MMG di prescrivere esami di 2° liv. indicati dallo specialista;
- reclamo per mancato o inadeguato avviso pensionamento MMG;
- errore redazione certificato e comportamento non professionale.

#### Assistenza Farmaceutica Protesica

- segnalazione inidoneità ausili protesici.

#### Varie

- quesito legittimità richiesta ISEE ordinario per prestazioni socio sanitarie;
- segnalazione maltrattamenti cane;
- segnalazione comportamento inurbano da parte di operatore del canile sanitario.

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

A titolo di curiosità, si rileva che con una certa frequenza il segnalante non è il diretto interessato ma un parente oppure il coniuge.

Salvo alcune eccezioni, 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.

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 si propone di monitorare, sulla scorta dei contenuti della Carta dei Servizi, alcuni assetti aziendali considerati aree sensibili.

\*\*\*

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.

Uguualmente, 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 2020

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