



Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio Pubblica Tutela

## **Relazione sull'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela della ASST Melegnano e Martesana per l'anno 2025**

### **1. L'attività dell'UPT nel 2025**

L'attività della Responsabile di Pubblica Tutela presso l'Azienda socio sanitaria di Melegnano e della Martesana per l'anno 2025 si è caratterizzata per azioni su diversi fronti, in linea di continuità con quanto svolto l'anno precedente.

In particolare, le azioni principali hanno riguardato:

- il prosieguo delle attività di ricezione e gestione delle segnalazioni e delle richieste di informazioni da parte delle persone utenti, che, come meglio si dirà, sono cresciute moltissimo rispetto al precedente anno;
- una più stretta conoscenza e collaborazione con gli Uffici aziendali e, in particolare, con l'Ufficio Affari Generali e Legali, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con la Direzione medica e la Direzione generale;
- il miglioramento, anche grazie al proficuo scambio con gli Uffici aziendali su richiamati, del livello di conoscenza esterna ed interna della funzione dell'UPT;
- il confronto trimestrale con gli organismi di Pubblica Tutela su tutto il territorio lombardo attraverso la convocazione di riunioni a distanza;
- la partecipazione al tavolo di Coordinamento degli UPT regionali, con un prezioso e costante confronto anche con i rappresentanti del Difensore civico regionale;
- scambi e interlocuzioni con gli Sportelli e i Punti Salute operanti sul territorio.

Nel corso dell'anno è stata modificata, nell'ambito di un lavoro complessivo di ammodernamento del sito, la pagina informativa sull'UPT, anche al fine di renderla ancora più visibile e chiara.

Per il 2025, l'UPT ha garantito la propria presenza fisica con una frequenza media mensile di 2 (per il primo trimestre) o 3 (per il secondo) volte al mese, contatti telematici e telefonici costanti con l'utenza e un lavoro da casa pressoché giornaliero.

### **2. La gestione delle segnalazioni e delle richieste di informazione**

Oltre agli organismi previsti dalla normativa nazionale a tutela del cittadino (URP e Carte dei Servizi), Regione Lombardia ha introdotto anche il Difensore Regionale e gli Uffici di Pubblica Tutela. Quest'ultimo strumento presenta le caratteristiche della terzietà, indipendenza e autonomia rispetto alla struttura di riferimento, operando nell'esclusivo interesse della persona. Scopo primario dell'UPT è quindi quello di ascoltare e verificare le



Avv. *Giulia Crivellini*

*Responsabile Ufficio Pubblica Tutela*

criticità segnalate dalla cittadinanza, fornire pareri qualificati, informare le persone sui servizi offerti dall’Azienda socio-sanitaria e sulle misure per ottenere una tutela in caso di presunte lesioni di diritti, in un’ottica di “protezione” del cittadino e della cittadina, del personale sanitario e di miglioramento generale dei servizi prestati dall’Azienda, in collaborazione con la stessa. L’UPT ha anche poteri di controllo sulla corretta erogazione delle prestazioni garantite dalla Carta dei Servizi dell’azienda.

Con riferimento alla specifica realtà dell’ASST Melegnano e della Martesana, **nel periodo gennaio-dicembre 2025 le segnalazioni e richieste di informazioni pervenute sono state 247**, con una media quindi di oltre 20 segnalazioni al mese e un picco nei mesi di giugno (33 segnalazioni), ottobre (39) e novembre (25).

Sebbene un confronto preciso con l’anno precedente non sia possibile (in quanto l’attività del 2024 si è concentrata su un solo semestre, a seguito del subentro della scrivente nel mese di maggio), è tuttavia possibile affermare che, a fronte delle 61 segnalazioni pervenute tra maggio e dicembre 2024, nel corso dell’anno 2025 le stesse si sono più che quadruplicate.

Tale dato, probabilmente, trova una plausibile spiegazione nella maggiore conoscenza dell’attività dell’Ufficio, sia internamente che soprattutto all’esterno, e quindi in una sua maggiore attivazione.

Per quanto concerne la distribuzione delle segnalazioni, è descritta come segue per macro aree tematiche:

- tempi d’attesa troppo lunghi per visite specialistiche ambulatoriali e/o esami;
- segnalazioni, reclami o richieste di informazioni in merito a Medici di medicina generale;
- informazioni in merito a servizi specialistici offerti dall’Azienda;
- piani terapeutici personalizzati;
- informazioni in merito ad esenzioni o rimborsi ticket;
- attività dei consultori;
- richieste di ostensione e ritiro cartelle cliniche o referti;
- un caso di comportamento ritenuto inappropriato da parte del personale sociosanitario;
- richieste generali di informazioni;
- segnalazioni non di competenza dell’UPT o della ASST.

Le segnalazioni o ricorsi relativi a tempi di attesa superiori ai tempi massimi fissati dalla normativa sono state circa il 56% di tutte le segnalazioni ricevute e per la quasi totalità hanno ottenuto riscontro grazie al primo intervento dell’URP (mentre l’UPT interviene, in seconda battuta, in caso di non soddisfazione dell’utenza), ottenendo nuove prenotazioni entro i tempi previsti dai codici di priorità indicati nelle relative prescrizioni mediche o il diniego all’attivazione del percorso di tutela laddove l’Azienda non abbia ravvisato presupposti per l’accoglienza. In generale va detto che l’interazione con i principali organismi aziendali coinvolti e, nello specifico con l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, è stata molto positiva e



Avv. *Giulia Crivellini*

*Responsabile Ufficio Pubblica Tutela*

orientata ad una piena collaborazione. La normativa regionale prevede che infatti l'UPT, oltre a gestire le segnalazioni degli utenti, svolga una attività di verifica delle prestazioni erogate dall'azienda (rispetto della Carta dei Servizi) e segnali disfunzioni e problemi di accesso e qualità delle prestazioni. La descritta collaborazione ha permesso - unitamente a confronti preziosi con gli uffici del Difensore civico regionale - di modificare nel corso dell'anno alcune prassi che l'utenza, anche attraverso ricorsi collettivi, riteneva non soddisfacenti, in modo da rendere l'attivazione dei persorsi di tutela più chiari e celeri. Questo specifico punto è stato oggetto anche di un incontro che si è tenuto all'inizio dell'anno 2026 insieme ai rappresentanti di diversi Sportelli Saluti della zona e che ha consentito, anche grazie alla presenza della Direzione generale, del RUA e dell'URP, di confrontarsi su alcuni punti critici e di avanzare congiuntamente spunti di miglioramento in relazione ai Tempi di Attesa (come in merito alle visite di controllo e alle prese in carico dagli specialisti, alla chiarezza informativa, all'ambito di garanzia rispetto a persone fragili, ossia a temi oggetto di criticità sull'intero territorio lombardo).

Quanto invece alle richieste di informazione, queste hanno riguardato diversi ambiti, tra i quali si segnalano: servizi offerti in merito al percorso gravidanza e maternità, servizi di RSA, contrassegni per persone portatrici di disabilità, esenzioni per prestazioni specialistiche, vaccinazioni, rimborsi per prestazioni extra Regione.

In merito poi alle segnalazioni non di competenza dell'UPT o della ASST (quali, ad esempio, richieste di interventi in situazioni di segnalata insalubrità di edifici privati o pubblici) queste si sono concluse con la trasmissione dei recapiti e delle informazioni ai diversi servizi extraterritoriali competenti (come ATS Milano, Uffici di Igiene Pubblica, altri URP).

Le segnalazioni relative a lamentele su casi specifici sono state in genere più complesse e lunghe, nel senso che hanno comportato istruttorie dettagliate, contatti con i servizi e il personale responsabile e verifica dei fatti esposti e non sempre hanno ottenuto risposte necessarie per l'avanzamento delle pratiche. Alcune di queste, infatti, sono ancora oggi oggetto di istruttoria e trattazione.

Si sono tenuti poi diversi appuntamenti in presenza con gli utenti presso la sede di Vizzolo Predabissi. Il canale di trasmissione delle segnalazioni o delle richieste di appuntamento è

stato sinora quasi esclusivamente la mail istituzionale ([upt.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it](mailto:upt.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it)); mentre in dieci casi è stato attivato il numero telefonico dedicato (331 6983340). Vi sono stati tre casi di encomio per l'attività resa dall'Ufficio.



Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio Pubblica Tutela

### 3. Conclusioni e prospettive per il 2026

La buona collaborazione riscontrata all'interno dell'azienda ha consentito una corretta gestione delle segnalazioni e un proficuo lavoro in struttura.

Nel 2025, oltre a rafforzare l'attività, alcuni degli obiettivi che questo Ufficio si era prefissato con la precedente Relazione sono stati raggiunti, come quello relativo ad una maggiore conoscenza dell'attività dell'UPT; o quello, da proseguire nel 2026, di mettere in campo azioni miranti a meglio tutelare i diritti dell'utenza in un settore particolarmente delicato e oggetto della gran parte delle segnalazioni che attualmente URP e UPT ricevono: il rispetto dei tempi di attesa fissati dalla normativa nazionale e regionale e da parte dei cittadini e delle cittadine e una piena conoscibilità del percorso di tutela attivabile.

Si segnala inoltre che nel secondo semestre è stato avviato a livello aziendale un complesso lavoro di ammodernamento, con un nuovo gestionale aziendale, del sistema di protocollazione e di gestione e riscontro delle istanze degli utenti che auspicabilmente verrà a compimento nel 2026 e che, grazie ad un lavoro congiunto con la Coordinatrice dell'URP e i tecnici competenti, auspicabilmente riguarderà anche l'attività di gestione delle segnalazioni da parte dell'UPT.

La dimensione e la continuità dell'impegno richiesto all'Ufficio supera certamente quanto richiesto dalla normativa regionale in materia (due accessi in struttura al mese) e pone l'esigenza di un adeguamento di quanto previsto a livello regionale.

Anche alla luce del moltiplicarsi del lavoro dell'Ufficio, che richiede una gestione pressoché quotidiana delle segnalazioni al fine di fornire riscontri tempestivi ed esaustivi alle persone nonché del lavoro generale dell'Ufficio, andrà affrontata quindi la criticità relativa alla esiguità delle risorse a disposizione per il funzionamento degli UPT, per la soluzione della quale sarebbero indispensabili soprattutto interventi a livello regionale, quali l'adozione di qualche risorsa aggiuntiva per rendere più continua ed efficace l'azione degli stessi Uffici.

Si suggerisce inoltre come gli UPT andrebbero previsti, da delibera regionale, anche all'interno delle strutture private accreditate.

Il costo di tali azioni sarebbe invero limitato, mentre i benefici diretti per gli utenti ed indiretti per miglioramento del rapporto utenti-sistema sanitario regionale sarebbero certamente superiori. In quest'ottica si ritiene, inoltre, che a tal proposito il ruolo rivestito dal Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia sia oltremodo fondamentale.

Per il nuovo anno si intende, infine, lavorare in maniera proattiva nel predisporre nuove *brochure* scaricabili online e a disposizione di cittadini e cittadine, per far conoscere in

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

**ASST Melegnano e Martesana**

*Avv. Giulia Crivellini*

*Responsabile Ufficio Pubblica Tutela*

maniera ancora più dettagliata ed accessibile la funzione dell'UPT, come attivarlo e il suo rapporto/differenze con gli altri strumenti regionali a tutela del cittadino.

Milano, 30 gennaio 2026

*Avv. Giulia Crivellini*

*Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela ASST Melegnano e Martesana*