



RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

NELL'ANNO 2023

1. Il Responsabile dell'UPT presso l'ASST Melegnano e della Martesana.

L'ASST Melegnano e della Martesana, con deliberazione del Direttore Generale n. 664 del 16.06.2022, nominava l'Avv. Enrico Moscoloni quale Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda.

L'Avv. Moscoloni permaneva in servizio sino al 20.11.2023, giorno in cui ratificava all'Ente le proprie dimissioni, a motivo delle modifiche normative intervenute ad opera della L.R. n. 33 del 2022, relative all'art. 23 bis co. 4 della L.R. n. 33 del 2009, nonché in seguito all'adozione della DGR n. XII/1036 del 02.10.2023 recante "*Determinazioni in ordine alla disciplina degli uffici di pubblica tutela delle strutture sanitarie pubbliche, delle fondazioni IRCCS di diritto pubblico e dell'AREU*".

In particolare, la normativa richiamata introduceva l'impossibilità per un Responsabile UPT di assumere l'incarico presso più di un Ente sanitario: l'Avv. Moscoloni, infatti, ricopriva l'incarico di Responsabile UPT presso due Enti diversi.

Pertanto, in seguito alle dimissioni, l'ASST, con deliberazione del Direttore Generale n. 1232 del 29.12.2023, indiceva un Avviso pubblico per l'acquisizione di manifestazione di interesse per il conferimento dell'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASST Melegnano e della Martesana, al fine di individuare un nuovo Responsabile per l'Ente.

L'Avviso veniva pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente in data 03.01.2024 con termine per la presentazione delle singole manifestazioni di interesse in data 02.02.2024, cui seguiranno, ad opera dell'Azienda, gli adempimenti successivi utili alla nomina del nuovo Responsabile.

2. L'attività svolta dall'Ufficio di Pubblica Tutela.

Come noto, l'UPT costituisce un organismo autonomo e indipendente di tutela e rappresentanza dei cittadini nell'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie.

Il compito dell'UPT è raccogliere e monitorare le istanze provenienti dal territorio e, su questa base, provvedere ad orientare alla costruzione di percorsi che armonizzino i servizi offerti alla persona da parte della ASST Melegnano e della Martesana.

L'attività dell'UPT è soprattutto di ascolto e di verifica delle criticità presentate dai cittadini/utenti, che devono diventare occasione di continuo miglioramento nella prospettiva dei Servizi offerti dall'Azienda.

Con riferimento alla specifica realtà aziendale dell'ASST Melegnano e della Martesana si segnala che i reclami pervenuti nel corso dell'anno 2023, attraverso la mail istituzionale upt.vizzolo@asst-melenano-martesana.it, sono stati circa 40, oltre a differenti telefonate riscontrate. In particolare, le segnalazioni ricevute hanno riguardato le seguenti criticità:



- continua cancellazione automatica del medico di medicina generale, pur in assenza di cambio residenza da parte del cittadino;
- mancanza di medici di medicina generale, causa pensionamento, motivo per cui alcuni utenti sono stati costretti ad accettare un medico in un paese diverso rispetto a quello di residenza, creando notevoli disagi per gli spostamenti, soprattutto per le persone anziane;
- disservizi riferiti agli uffici scelta e revoca;
- disagio segnalato da una Signora molto anziana, non in grado di utilizzare mezzi informatici, la quale si vedeva costretta a richiedere visite e/o prescrizioni di farmaci solo online, sul sito dello studio del medico;
- comportamenti inappropriati posti in essere dal personale sanitario;
- tempi di attesa troppo lunghi per visite specialistiche ambulatoriali e/o esami;
- segnalazioni non di competenza della ASST, che si concludevano con la trasmissione di informazioni e/o recapiti telefonici dei diversi servizi extraaziendali (ad esempio segnalazioni di competenza dell'Ufficio di Igiene Pubblica, di ATS Città Metropolitana di Milano);
- encomio per ringraziamenti a personale di reparto di endoscopia digestiva.

Da ultimo, si evidenzia che tutte le segnalazioni e i reclami pervenuti nel corso dell'anno 2023 venivano gestite dal Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela, Avv. E. Moscoloni, unitamente alla struttura di supporto, appositamente predisposta presso la S.C. Affari Generali e Legali, nonché, talvolta, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda.

Infine, si comunica che nell'attuale periodo di vacanza dell'Ufficio, in attesa della conclusione della procedura indetta per l'individuazione e la nomina del nuovo Responsabile dell'UPT, le segnalazioni e i reclami vengono gestiti dalla S.C. Affari Generali e Legali dell'ASST Melegnano e della Martesana, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela

Avv. Enrico Moscoloni

Il Direttore

S.C. Affari Generali e Legali

Avv. Alessandra Getti