



**UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

Cremona, 24 Gennaio 2024

Al Direttore Generale  
di ASST Cremona  
Dott. Ezio Belleri  
Viale Concordia, 1  
26100 – Cremona

**RELAZIONE ATTIVITÀ ANNO 2023**

A seguito di avviso pubblico, e su proposta del Collegio dei Sindaci nella seduta del 17/04/2023, ASST di Cremona ha conferito alla sottoscritta l'incarico di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT); la nomina è stata disposta con Decreto del Direttore Generale n. 428 del 7/07/2023 e con successivo Decreto n. 819 del 17/11/2023 (rettifica della durata dell'incarico da 5 a 3 anni, ai sensi della deliberazione della Giunta Regionale di Regione Lombardia n. XII/1036 del 2/10/2023).

L'attivazione e le funzioni dell'UPT sono previste dall'art. 23-bis della legge regionale di Regione Lombardia del 30/12/2009, n. 33, come modificato dall'art. 11 della legge regionale n. 33/2022, e da ultimo dalla D.G.R. n. XII/1036 del 2/10/2023, in cui si prevede che le ATS, le ASST, gli IRCCS di diritto pubblico e l'AREU istituiscano un Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) quale organismo indipendente per la tutela dei diritti degli utenti, che svolge in particolare le seguenti attività:

*"a) segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi;*

*b) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;*

*c) verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta sanitarie e sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.*

*A tal fine, L'UPT ha libero accesso agli atti necessari allo svolgimento delle sue funzioni esclusivamente in merito agli specifici casi di cui si occupa e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.*

*Le informazioni e i chiarimenti richiesti devono essere forniti nel termine massimo di trenta giorni. In caso di mancato rispetto del termine previsto, l'UPT ne fa segnalazione alla Direzione generale competente in materia di sanità che interviene nel rispetto delle proprie competenze.*

*L'UPT accede alle informazioni e ai dati in possesso dell'Ente sanitario relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.*

*Inoltre, l'UPT verifica lo stato d'implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi.*

*Attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste dalle Carte dei Servizi - diritti all'accesso delle prestazioni e di libera scelta delle unità d'offerta, l'UPT può intervenire sulla verifica in continuo delle carte dei servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.*

*L'UPT, qualora verifichi che una segnalazione non rientra nella sua competenza, si raccorda con l'UPT dell'Ente sanitario competente.*

*Entro il 31 gennaio di ogni anno l'UPT predisponde una relazione a consuntivo sull'attività svolta e sullo stato dei diritti del cittadino e degli operatori dell'azienda sanitaria coinvolta e la trasmette, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, al Direttore generale dell'Ente sanitario di appartenenza.*

*La relazione deve essere pubblicata sul sito internet aziendale."*

A partire dal mese di ottobre, si è preso parte ad una prima riunione da remoto tra i responsabili degli Uffici di Pubblica Tutela ed il coordinatore regionale, per approfondire le disposizioni dettate

da Regione Lombardia allegate alla delibera n. 1036/23; si sono svolti vari incontri con l'ufficio aziendale Comunicazione e URP (individuato quale supporto all'UPT) per concordare e attivare operativamente le misure tecnico-organizzative finalizzate all'avvio, a regime, delle attività dell'UPT nonché le comunicazioni all'utenza e alle strutture e agli operatori dell'Azienda.

Il 20 ottobre è stato attivato l'indirizzo di posta elettronica [upt@asst-cremona.it](mailto:upt@asst-cremona.it), pubblicato nella sezione Servizi per il Cittadino > UPT del sito web aziendale, mentre solo nel corrente mese di gennaio è stato attivato un numero telefonico che sarà comunicato all'utenza nell'ambito di una completa informativa sull'UPT.

Soltanto negli ultimi due mesi dell'anno 2023 si è quindi avviata l'operatività dell'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Cremona, al quale sono pervenute via mail n. 2 segnalazioni, relative alle seguenti tematiche:

1. Impossibilità di effettuare – con accessi diretti di persona in vari giorni da parte di utente anziano – la prenotazione di una visita specialistica presso lo sportello CUP con la motivazione di “agende chiuse”: la criticità è stata risolta tempestivamente con la collaborazione attiva dei responsabili dell'Area Accoglienza-CUP, che hanno contattato direttamente l'utente per acquisire l'impegnativa ed hanno inserito la prenotazione nella prima data utile, evitando così all'utente di continuare a tornare al CUP.
2. Richiesta di poter contattare via mail il medico di medicina generale – nell'impossibilità di contatto telefonico – da parte di un utente fragile residente nell'ambito territoriale dell'U.O. Cure Primarie di altra ASST: la criticità è stata risolta contattando il Responsabile UPT e la struttura coinvolta di tale azienda, verificando che all'utente fosse fornito il supporto richiesto.

E' stata inoltre segnalata, solo verbalmente attraverso contatti diretti, la difficoltà nelle prenotazioni di prestazioni radiologiche, in particolare TAC, da parte di pazienti oncologici in corso di trattamento o in follow up, per i quali è indispensabile l'effettuazione della prestazione in un arco temporale definito dai tempi delle terapie o delle visite di controllo, non compatibile con lunghi tempi di attesa: per queste situazioni si è verificato con il responsabile del CUP che è già attivo un percorso virtuoso di presa in carico dei pazienti, è tuttavia necessaria la massima attenzione da parte delle strutture preposte per garantire che la prestazione possa essere sempre prenotata nei tempi richiesti.

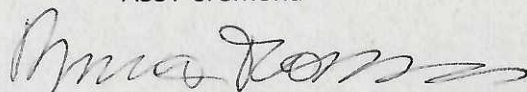
Relativamente alla Carta dei Servizi di ASST Cremona, si è verificato che risulta pubblicato nella sezione Servizi per il Cittadino > Carta dei Servizi del sito web aziendale un documento datato “Edizione SETTEMBRE 2023 – Rev.10”, che dovrà essere aggiornato con riferimento al recente trasferimento di competenze da ATS ad ASST in tema di Cure Primarie e Continuità assistenziale, un'area tematica di grande impatto su tutta l'utenza.

In conclusione segnalo che ho verificato, pur nella esiguità delle segnalazioni ricevute poiché l'operatività dell'ufficio non è ancora a pieno regime, una grande disponibilità e attenzione da parte degli operatori contattati, non solo per gestire e risolvere i singoli casi, ma anche con una visione di possibili interventi proattivi di miglioramento organizzativo.

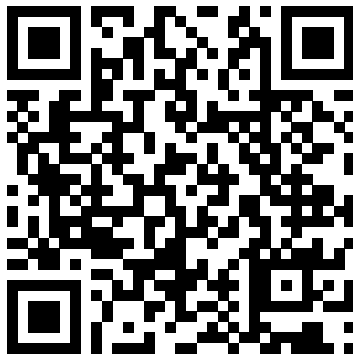
Ringrazio anche l'Ufficio Comunicazione e URP per il costante supporto.

Cordiali saluti

Dott.ssa Bruna Masseroni  
Responsabile Ufficio Pubblica Tutela  
ASST Cremona



## Siav S.p.A - Contrassegno Elettronico



**TIPO CONTRASSEGNO** QR Code

**IMPRONTA DOC** 259806815BD01C3AB7069CAF67F083F4890C66EFFC28838CD1217DD40C390C6D

### Dati contenuti all'interno del Contrassegno Elettronico

Protocollo 0004696/24

Data Documento 24/01/2024

### Credenziali di Accesso per la Verifica del Contrassegno Elettronico

**URL IDENTIFICATIVO** 5TWCJ-873

**PASSWORD** F5KKj

**DATA SCADENZA** Senza scadenza