

**UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

Cremona, 22 Gennaio 2025

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

**RELAZIONE ATTIVITÀ ANNO 2024**

Le funzioni dell'UPT - previste dalle Leggi regionali di Regione Lombardia n. 33/2009 e n. 33/2022, disciplinate dalla D.G.R. n. 1036/2023 – sono in sintesi le seguenti:

*“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.*

*Entro il 31 gennaio di ogni anno l'UPT predispone 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.”*

L'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Cremona – la cui attività è iniziata operativamente negli ultimi due mesi dell'anno 2023 – ha gestito nell'anno 2024 n. 21 segnalazioni di maggiore o minore complessità, relative alle seguenti tematiche:

|      |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| n.1  | Difficoltà di accesso al Presidio di Continuità assistenziale e atteggiamento poco accogliente del medico                                              | Gestita con la collaborazione del Responsabile Cure Primarie                                                                                                                                                                |
| n.1  | Richiesta di assegnazione di MMG temporaneo                                                                                                            | Gestita con Difensore Civico Regionale e Direzione Generale                                                                                                                                                                 |
| n.12 | Difficoltà prenotazioni specialistiche entro le classi di priorità (Tempi di Attesa)                                                                   | Gestite con Responsabile Unico Aziendale Tempi Attesa – Area Accoglienza CUP - o direttamente con i Responsabili delle strutture                                                                                            |
| n.1  | Mancanza di mezzi di trasporto per paziente anziano privo di sostegno familiare, dimesso da PS Oglio Po dopo accesso con ambulanza in orario notturno. | Verificata la possibilità di presa in carico da parte di Assistente Sociale di ASST che attiva i servizi dei Comuni di residenza                                                                                            |
| n.4  | Segnalazioni di presunto danno con richiesta di valutazione dell'operato del medico ed eventuale richiesta risarcitoria.                               | Gestite in collaborazione con Risk Manager, con Responsabile Servizio Medicina Legale e Avvocatura aziendale: la gestione ha comportato audit interni del R.M. con le strutture coinvolte e vari incontri con i segnalanti. |
| n.2  | Segnalazioni minori o non pertinenti                                                                                                                   | Risposta con chiarimenti al segnalante                                                                                                                                                                                      |

Il maggior numero di segnalazioni ha riguardato la problematica dei tempi di attesa, in particolare per alcune prestazioni specialistiche che, non solo in ASST Cremona ma a livello regionale e nazionale, sono fortemente condizionate dalla generale carenza di medici.

I Presidi di ASST Cremona – per la loro collocazione territoriale periferica - risultano poco attrattivi per i medici, con la conseguenza che i pur numerosi e frequenti bandi di concorso dell'Azienda non sempre consentono di coprire tutti i posti necessari.

E' tuttavia apprezzabile lo sforzo di ASST che, nell'anno 2024, ha assunto 300 nuovi dipendenti tra sanitari e amministrativi, con un aumento di 100 unità a fronte dei 200 che hanno lasciato, ma resta la forte difficoltà a sopperire alla carenza di medici in alcune specialità. E' stata inoltre incrementata la collaborazione con le Università di Brescia e Parma, che ha portato ad accogliere 100 specializzandi nei Presidi aziendali.

Sul fronte della crescente domanda di prestazioni sanitarie (dovuta a molteplici fattori essenzialmente correlati all'invecchiamento della popolazione), ASST Cremona deve indirizzare la propria azione per il governo delle liste d'attesa su alcune criticità:

- potenziale inappropriata della selezione delle classi di priorità da parte dei medici prescrittori
- informazione/comunicazione al cittadino sulle modalità dei sistemi di prenotazione
- mancata disdetta delle prenotazioni da parte del cittadino.

L'appropriatezza prescrittiva rappresenta uno strumento utile per migliorare l'accessibilità alla specialistica ambulatoriale ed evitare un aumento dei tempi di attesa.

In ASST Cremona ho verificato in varie occasioni con il CUP che è già in atto un percorso virtuoso di presa in carico dei pazienti oncologici in corso di trattamento o in follow up, che segnalano difficoltà nelle prenotazioni di prestazioni radiologiche, poiché per questi pazienti 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.

Tutte le segnalazioni di prenotazioni con superamento dei tempi massimi delle classi di priorità indicate nella prescrizione sono state risolte, grazie alla massima collaborazione degli operatori del CUP o dei responsabili delle strutture, con piena soddisfazione degli assistiti.

Le segnalazioni di maggiore complessità hanno riguardato un presunto danno, con richiesta di valutazione dell'operato del medico ed eventuale richiesta risarcitoria.

Sono state gestite in collaborazione con il Risk Manager, con il Responsabile Servizio Medicina Legale e con l'Avvocatura aziendale: la gestione ha comportato approfonditi audit interni da parte del R.M. con le strutture coinvolte, oltre che vari incontri con i segnalanti e con la partecipazione del Responsabile UPT e dell'Avvocatura aziendale.

A fronte di queste segnalazioni particolarmente critiche, è stata molto apprezzata la grande professionalità dei Responsabili coinvolti dall'UPT, che ha consentito di passare da un approccio prevalentemente reattivo a un approccio più proattivo, orientato a promuovere la sicurezza dei pazienti attraverso accurati audit interni ed a prevenire l'esposizione dell'Azienda sul piano risarcitorio.

La Carta dei Servizi di ASST Cremona, pubblicata nella sezione Servizi per il Cittadino > Carta dei Servizi del sito web aziendale, è aggiornata a novembre 2024 e illustra in modo sintetico ma completo ed efficace tutti i servizi erogati sia nel polo ospedaliero sia nei presidi territoriali.

Segnalo la grande disponibilità e attenzione da parte di tutti gli operatori contattati. Ringrazio l'URP per il costante supporto.

Dott.ssa Bruna Masseroni  
Responsabile UPT ASST Cremona

