



UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

Cremona, 20 Gennaio 2026

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

RELAZIONE ATTIVITÀ ANNO 2025

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;

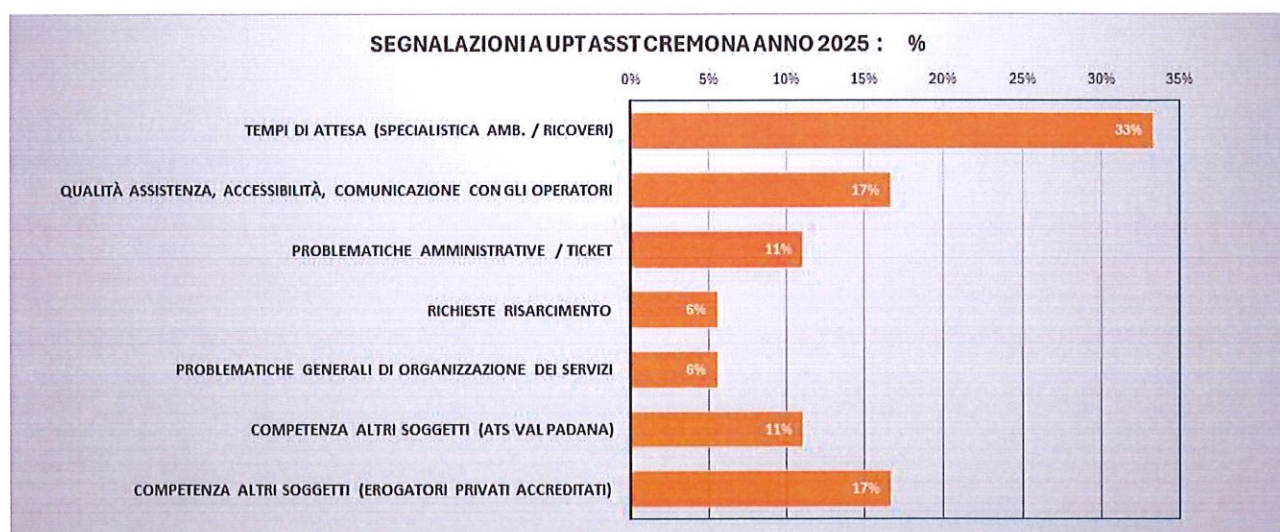
b) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;

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 ha gestito nell'anno 2025 segnalazioni relative alle seguenti aree tematiche:



Anche nel 2025 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.

Un confronto con il Responsabile Unico Aziendale (RUA) ha consentito all'UPT di verificare direttamente il grande impegno di ASST Cremona nel governo dei tempi di attesa.

Il RUA, in collaborazione con la Direzione Medica, svolge compiti di:

- presidio dell'organizzazione aziendale relativamente ai tempi di attesa ambulatoriali e di ricovero;
- corretto rapporto tra attività istituzionale e libero professionale;
- gestione delle agende con i Direttori di Struttura Complessa/Dipartimento;
- adozione di iniziative finalizzate alla riorganizzazione dei servizi in modo da ottenere incrementi di capacità produttiva;
- reportistica inerente i tempi di attesa prime visite/controlli follow up;
- supervisione dell'invio dei flussi.

Con cadenza mensile sono rilevati i dati relativi ai tempi di attesa delle prestazioni oggetto di monitoraggio regionale, suddivisi per classe di priorità e per presidio di erogazione.

Il monitoraggio dei tempi di attesa è pubblicato sul portale di ASST con aggiornamento mensile.

I dati sono quindi condivisi a livello aziendale allo scopo di valutare l'eventuale necessità di incrementare o di rimodulare l'offerta, con modifiche all'articolazione delle agende, anche con l'attribuzione di slot in sovrannumero rispetto alla programmazione ordinaria.

Il potenziamento dell'offerta tramite ricorso all'area a pagamento è stato realizzato principalmente per prestazioni che a livello aziendale presentano difficoltà nella garanzia dei corretti tempi di attesa regionali, a causa sia di un elevato tasso della domanda, sia di una contrazione dell'offerta conseguente alla carenza di personale (es. Ecografie addome, mammografie, RMN, TAC, ecc.).

Un impegno particolare di ASST è l'individuazione di slot dedicati ai Pazienti cronici presi in carico.

Oltre a rappresentare un obbligo normativo, l'individuazione di slot aggiuntivi dedicati ai Pazienti cronici presi in carico, destinati alla prenotazione delle prestazioni specialistiche, ha avuto una ripercussione positiva nel contenimento dei tempi di attesa, in quanto, trattandosi di pazienti frequent users dell'ASST, è stato possibile canalizzare nell'apposito percorso le relative prenotazioni, evitando l'occupazione di slot destinati alla prenotazione ordinaria di primi accessi e controlli.

Con l'obiettivo di gestire i successivi appuntamenti in una logica di continuità dei percorsi di controllo/follow up, è garantita da parte di alcune specialità la presa in carico del paziente attraverso la prenotazione diretta di prestazioni di controllo, con la prenotazione dei controlli effettuata direttamente da parte dello specialista prescrittore in ambulatorio.

Nel 2025 sono stati implementati servizi di Telemedicina, con particolare attenzione alla Televisita, servizi utili per potenziare l'accessibilità alle prestazioni specialistiche e per ridurre i tempi di attesa.

L'UPT si attiva per garantire che, nel caso in cui il rispetto dei tempi di attesa secondo la classe di priorità indicata nella prescrizione non possa essere garantito presso la struttura richiesta, venga proposta al cittadino la prenotazione della prestazione presso un'altra sede dell'Azienda, che disponga di tempi più favorevoli.

Se il rispetto dei tempi di attesa non è garantito in nessuna delle sedi erogative dell'ASST, al cittadino viene proposta la prenotazione in una struttura pubblica o privata accreditata presente nel territorio di competenza dell'ATS Val Padana. Qualora nessuna struttura del territorio disponga di posti prenotabili entro la priorità prescrittiva, la richiesta dell'utente viene inserita in lista d'attesa

affinché il RUA prenda in carico la prenotazione e individui le soluzioni necessarie per proporre al cittadino un'offerta di prenotazione entro i tempi della priorità prescritta.

Un intervento dell'UPT si è reso necessario, a seguito della cessazione a inizio anno dell'unico medico in servizio nel POOP e delle conseguenti criticità e disagi a carico dei numerosi pazienti in TAO, per sollecitare una riorganizzazione dell'attività a favore dei pazienti, evitando loro trasferimenti presso il presidio cremonese. L'Azienda ha individuato una soluzione organizzativa efficace ed apprezzata dai numerosi pazienti.

Un altro intervento proattivo dell'UPT è consistito in un quesito ad ATS per chiarire una situazione anomala di carattere amministrativo: mentre le strutture di cure intermedie del territorio che inviano pazienti al Presidio Ospedaliero per visite o esami (con impegnativa del medico di struttura) pagano la prestazione a fronte di emissione di fattura, un'unica struttura del territorio (con sperimentazione di assistenza Post Acuti) inviava i propri pazienti al Presidio Ospedaliero con impegnativa del medico di struttura ma ponendo il costo della prestazione a carico di ASST e del paziente tenuto a pagare il ticket eventuale. Il chiarimento da parte di ATS ha normalizzato la procedura amministrativa, con vantaggio anche per gli utenti.

Si è constatato che il cittadino utente, in generale, non conosce esattamente la differenza di competenze fra ASST e ATS; talvolta vengono indirizzate ad UPT di ASST segnalazioni di natura igienico-sanitaria relativa ad immobili o aree comunali, di competenza di altri enti (ATS o Comune o ALER), ai quali vengono inoltrate per il seguito di competenza.

Alcune segnalazioni, in particolare relative a tempi di attesa, vengono indirizzate contemporaneamente a UPT e URP; in tal caso sono gestite in stretta collaborazione fra i due uffici, evitando duplicazioni e sovrapposizioni.

La Carta dei Servizi di ASST Cremona, pubblicata nella sezione Servizi per il Cittadino > Carta dei Servizi del sito web aziendale, è aggiornata al 24/11/2025 e illustra in modo sintetico ma completo ed efficace tutti i servizi erogati sia nel polo ospedaliero sia nei presidi territoriali.

Sottolineo la grande disponibilità, attenzione e tempestività nella risposta da parte di tutti gli operatori contattati nelle diverse strutture aziendali coinvolte nella gestione di segnalazioni. Ringrazio l'URP per il costante supporto.

A disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgo cordiali saluti

Dott.ssa Bruna Masseroni
Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
ASST Cremona

