



**Oggetto: relazione dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela della ASST Gaetano Pini – CTO per l'anno 2023**

Con Delibera di Giunta Regionale n. 8/10884 del 23.12.2009 e numero 1036 del 02.10.2023 Regione Lombardia ha emanato le Linee Guida relative alla organizzazione ed al funzionamento degli UPT.

Con deliberazione n. 449 del 8.9.2022 è stato nominato, quale responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela, il dott. Dario Menerini.

L'UPT opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti nell'area dell'informazione, umanizzazione delle prestazioni e superamento del disagio e della fragilità. L'UPT interviene mediante l'esame, lo studio e l'indagine di casi concreti, al fine di consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e socio-sanitaria.

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenute all' Ufficio di Pubblica Tutela, a mezzo email, 19 segnalazioni. In alcuni casi tali segnalazioni sono state approfondite con colloquio in presenza presso la sede della ASST.

L'utilizzo della email come mezzo di comunicazione è sicuramente il più apprezzato da parte dell'utenza, che può in questo modo interagire con l'Ufficio senza necessità di recarsi fisicamente nella sede di via G. Pini.

I motivi principali di contatto sono stati:

- Informazioni di carattere generale rispetto alla prenotazione di visite e/o esami
- Difficoltà nell'ottenimento della cartella clinica
- Percezione negativa dell'assistenza medico-infermieristica
- Percezione negativa dei servizi (e.g. CUP e Pronto Soccorso)

Le tematiche portate dai cittadini nel corso del 2023 sono sostanzialmente sovrapponibili con quelle dell'anno precedente, pur osservando una maggiore sensibilità rispetto al tema di umanizzazione delle cure.

Nel corso del 2024 questo Ufficio intende porre particolare attenzione ai rapporti con gli Enti che, sempre più di frequente, si fanno carico delle segnalazioni dei cittadini e della relativa trasmissione all'UPT. L'obiettivo è di creare una partnership, con il coinvolgimento degli attori della ASST, volta alla prevenzione delle situazioni di disagio, migliorando la percezione dell'utenza nei confronti dell'Azienda e limitando il contenzioso post-evento.

Ufficio Pubblica Tutela

Il Responsabile

Dott. Dario Menerini