



Oggetto: relazione dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela della ASST Gaetano Pini – CTO per l'anno 2024

A seguito alla Delibera di Giunta Regionale n. 8/10884 del 23.12.2009 e n. 1036 del 02.10.2023, Regione Lombardia ha definito le Linee Guida per la gestione e l'organizzazione degli UPT.

Attraverso la deliberazione n. 449 dell'8.9.2022, è stato designato il dott. Dario Menerini quale responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela.

Il ruolo dell'UPT è quello di agire a tutela dei diritti degli utenti, rappresentando un punto di riferimento per garantire un accesso equo alle informazioni, favorire l'umanizzazione delle cure e affrontare situazioni di disagio e fragilità. L'Ufficio opera attraverso l'analisi e l'approfondimento di casi specifici, con l'obiettivo di supportare gli utenti nell'esercizio dei propri diritti in ambito sanitario e socio-sanitario.

Durante il 2024, l'Ufficio ha ricevuto 32 segnalazioni, prevalentemente tramite email. In alcuni casi, è stato necessario organizzare colloqui diretti presso la sede della ASST per approfondire le problematiche riportate.

L'uso della posta elettronica continua a rappresentare il mezzo preferenziale per interagire con l'Ufficio, consentendo agli utenti di comunicare in maniera efficace senza doversi recare fisicamente presso gli uffici di via G. Pini.

Principali motivazioni delle segnalazioni

- Richieste di modifica degli appuntamenti nel rispetto della priorità indicata nella prescrizione medica.
- Criticità relative alla qualità dell'assistenza medico-infermieristica e alla corretta comunicazione del percorso terapeutico.
- Dubbi sulla richiesta di consenso informato.
- Opinioni critiche verso i servizi di front office, come CUP e Pronto Soccorso.

Le problematiche segnalate dai cittadini nel 2024 sono simili a quelle degli anni precedenti, ma si nota una crescente attenzione verso il tema dell'umanizzazione delle cure e del supporto psicologico come parte integrante dell'esperienza sanitaria.

Obiettivi e iniziative per il 2024

Negli ultimi anni risultano in crescita le segnalazioni provenienti da enti e associazioni, che agiscono per conto e/o a supporto del cittadino. Nel corso del 2024 l'UPT si è impegnato a rafforzare i rapporti con tali realtà, con l'intento di costruire una rete collaborativa efficace: questo approccio mira a prevenire situazioni di disagio e a migliorare la percezione complessiva dell'Azienda da parte dell'utenza.

Nel corso del 2025 si intende proseguire in tale collaborazione, al fine di creare una rete efficace ed efficiente che consenta un riscontro rapido ai cittadini e un minor carico amministrativo per l'ASST.

Milano, 23.01.2024

dott. Dario Menerini

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela

Dario Menerini