



Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico
Gaetano Pini-CTO

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Gaetano Pini

*Spett.
Direzione Generale
ASST Gaetano Pini
SEDE*

Oggetto: Relazione Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela

Introduzione

Nel 2025, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) della ASST Gaetano Pini - CTO ha consolidato ulteriormente il suo ruolo istituzionale quale presidio per la tutela dei diritti dei cittadini e per la promozione dell'accessibilità e dell'umanizzazione delle cure. L'impegno dell'UPT si è confermato fondamentale in un contesto sanitario in continua trasformazione, offrendo ascolto, supporto e orientamento a tutte le persone che si sono rivolte all'ufficio, sia per situazioni di disagio sia per semplici richieste di informazioni. Il servizio ha continuato a svilupparsi nel quadro delle Linee Guida regionali e delle direttive aziendali, con l'obiettivo primario di favorire una reale corralità tra gli attori coinvolti nella tutela della salute pubblica.

Casistica

Durante l'anno 2025 sono stati segnalati 32 casi di interesse indirizzati all'UPT. Il profilo delle richieste è stato prevalentemente associato alla richiesta di attivazione di percorsi di garanzia o comunque alla prenotazione e modifica di visite ed esami specialistici, in funzione delle priorità cliniche espresse nelle prescrizioni. Anche quest'anno il mezzo di comunicazione più utilizzato è stato la posta elettronica, che consente di superare le barriere logistiche e di facilitare la comunicazione tempestiva, inclusa la possibilità di interazione da remoto.

Rispetto agli anni precedenti le segnalazioni mantengono una sostanziale analogia con quelle dei periodi passati, consolidando però sempre più una crescente attenzione verso la dimensione dell'umanizzazione delle cure e la necessità di garantire un'adeguata informazione all'utenza.

Nuove tendenze e coinvolgimento

Si rileva nel corso del 2025 un aumento significativo nei contatti e nelle richieste provenienti da comitati spontanei di cittadini e da nuove associazioni, che manifestano un interesse sempre più marcato verso l'UPT anche solo per ricevere informazioni e orientamento rispetto ai servizi erogati. Tale fenomeno pare riflettere una crescente fiducia nella funzione di tutela affidata all'Ufficio, confermando il suo ruolo strategico come punto di riferimento e come facilitatore della comunicazione tra utenza e azienda sanitaria.

Collaborazioni

Si desidera sottolineare la preziosa collaborazione instaurata con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che nel 2025 ha confermato il suo ruolo essenziale come partner operativo e come snodo chiave per la gestione delle segnalazioni. Grazie al lavoro sinergico tra UPT e URP è stato possibile risolvere numerosi casi in modo tempestivo, garantendo una comunicazione efficace e un riscontro adeguato all'utenza. Tale collaborazione rappresenta un modello virtuoso di integrazione e cooperazione tra uffici nell'interesse del cittadino.

Conclusioni

L'anno 2025 si chiude con una valutazione ampiamente positiva sull'operato dell'Ufficio di Pubblica Tutela e sulle relazioni intessute con i vari attori del sistema sanitario locale. Si conferma il valore dell'ascolto, dell'accoglienza e della mediazione quali strumenti principali per affrontare le problematiche segnalate dai cittadini. Il rafforzamento dei rapporti con comitati, associazioni e con l'URP costituisce la base per una rete di tutela solida ed efficace, orientata al miglioramento continuo dei servizi offerti.

L'UPT rimane fortemente impegnato a proseguire su questa strada, valorizzando le competenze e la disponibilità di tutti i collaboratori e lavorando per garantire qualità, equità e vicinanza agli utenti.

Milano, 03/02/2026

dott. Dario Menerini