



1-2-3-4-59

UPT – Ufficio di Pubblica Tutela

Via Pergolesi, 33
20900 Monza (MB)
e_mail: upt@asst-monza.it
tel: 039.2339941

Al Direttore Generale

**Al Presidente della Conferenza
dei Sindaci**

**Al Difensore Civico della
Regione Lombardia**

Al Coordinamento UPT

Loro Sedi

OGGETTO : RELAZIONE ANNUALE 2019 UFFICIO PUBBLICA TUTELA

La scrivente è stata nominata quale responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela con delibera n. 9931/2018 del 05/06/2018, anche se l'insediamento effettivo è avvenuto il 10 gennaio 2019. Il sopravvenuto impedimento della sottoscritta a garantire la continuità della funzione, sino a fine mandato, è occasione per relazionare ai destinatari in indirizzo quanto svolto in costanza di incarico.

La stessa, infatti, ha presentato le proprie dimissioni irrevocabili con effettiva cessazione della funzione con decorrenza dal 15/11/2019, come da nota del 08/10/2019 ritualmente protocollata. L'ufficio è stato riconsegnato, unitamente a quanto messo a disposizione dell'azienda in ragione della nomina, in data 07/11/2019, in coincidenza con l'ultimo giorno di apertura al pubblico.

La dotazione dell'Ufficio

Essendo l'UPT un ufficio di nuova istituzione, si è reso necessario reperire, all'interno dell'azienda, un locale idoneo, corredato di ogni attrezzatura (pc, stampante, telefono, attivazione caselle elettroniche e pec) per il suo funzionamento.

In una prima fase organizzativa, è stato importante e prezioso il contributo operativo e personale della dott. ssa Elena Rivolta che, con l'occasione, si ringrazia per la disponibilità e l'efficienza non comuni rammostrate rispetto ad ogni richiesta ed esigenza.

L' Ufficio si trovava collocato nella palazzina Villa Serena al primo piano ed osservava, come giornate di apertura al pubblico, la prima e la terza del mese dalle 14 alle 17, previo appuntamento telefonico o scritto.

In ottemperanza alla delibera dirigenziale di nomina, la sottoscritta ha, nell'immediatezza dell'immissione in carica, predisposto un regolamento per disciplinare le modalità di esercizio delle funzioni dell'ufficio di UPT. Tuttavia, tale atto, benchè già sottoposto in bozza per competenza all'Ufficio Affari Generali e legali, non risulta ancora approvato.

Di fatto, l'accesso al Responsabile UPT da parte dei fruitori dei servizi sanitari è stato possibile, divulgando, sul sito aziendale, la conoscenza delle sue principali competenze, e fornendo altresì indicazione sulle modalità di attivazione del referente.



Le richieste dell'utenza

L'Ufficio è stato interessato da tredici istanze, attualmente definite, ad eccezione di una posizione che, per competenza, è stata trasmessa all'URP aziendale.

Gli utenti hanno accolto di buon grado la presenza dell'UPT, confortati dal fatto che l'indipendenza e l'autonomia, di cui gode l'organo, nell'organigramma aziendale, è stata avvertita come garanzia di imparzialità e di terzietà circa la problematica rappresentata.

Le criticità sollevate hanno prevalentemente riguardato il rapporto tra l'utente, nella sua qualità di paziente, ed il personale medico sia nell'attività ambulatoriale che di pronto soccorso.

La sottoscritta è stata raggiunta da diverse doglianze circa il trattamento umano e personale ricevuto in sede di prestazione sanitaria, a conferma di quanto, molto spesso, il fruitore del servizio si senta inascoltato rispetto alle proprie istanze terapeutiche e cliniche.

Su sollecitazione scritta dell'utente, corredata da documentazione a sostegno del reclamo, il responsabile UPT si è doverosamente attivato presso l'ufficio del personale, con la richiesta di chiarimenti a giustificazione della condotta del medico interessato. Riportando, quindi, al privato la versione del clinico, si è avuto modo di comprendere la dinamica del conflitto, restituendo fiducia nella relazione medico-paziente.

Si è affrontata, con buon esito, anche la tematica della corretta applicazione del Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa, in merito al caso di una segnalazione, avente ad oggetto la mancata osservanza del termine prescritto dal medico curante per l'asportazione dei punti di sutura, successivamente ad un ricovero per distacco della retina e cataratta.

Varie sono state, inoltre, le richieste verbali di chiarimento, non sfociate in alcun intervento formale dell'Ufficio, riguardo le modalità di accesso alla documentazione sanitaria ovvero al diritto dei pazienti e/o dei loro familiari di ricevere ogni più ampia ed esaustiva informativa circa le cure sostenute, le indicazioni terapeutiche da seguire, i diritti soggettivi da far valere in ambito sanitario, anche relativamente a presunte erronee condotte del medico sanzionabili sotto il profilo della responsabilità professionale.

Si segnala, in ultimo, ma non per minor incidenza, l'opportunità che l'UPT dell'azienda sanitaria in indirizzo sia opportunamente istruito circa l'applicazione delle norme nazionali e comunitarie in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, trattandosi di un organo che, per ragioni d'ufficio, è necessariamente interessato dalla raccolta, dalla comunicazione, dalla gestione, dall'archiviazione di dati sanitari e sensibili che devono essere oggetto di una scrupolosa e rigorosa regolamentazione interna.

Tanto dovevo e con l'occasione si porgono distinti saluti.

Monza, lì 16 gennaio 2020

Avv. Francesca Rita La Greca