



Monza, 21/03/2022
Prot. n. 23929

Alla c/a di:

- Direttore Generale ATS Brianza
- Presidente della Conferenza dei Sindaci dell'ATS Brianza
- Tavoli del terzo Settore di ATS Brianza
 - Tavolo di sistema welfare di Monza e Brianza
 - Consulte del terzo settore degli Ambiti del Distretto di Lecco
- Difensore Civico di Regione Lombardia
- Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia
- Uffici di Piano degli Ambiti del territorio ATS Brianza
- Network regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita
- Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia

OGGETTO: Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Brianza - Relazione attività anno 2021

L'incarico di responsabile Ufficio Pubblica tutela dell'ATS Brianza è stato conferito alla sottoscritta con decreto n. 108 del 15/11/2021 del Direttore Generale, Dr. Carmelo Scarcella, su indicazione del Consiglio di rappresentanza dei Sindaci.

Avendo preso servizio nell'ultima parte dell'anno, l'attività dell'UPT si è concentrata prevalentemente nell'avvio del servizio e nella presa in carico delle pratiche pendenti.

A seguito della nomina, l'ATS Brianza ha dato evidenza dell'esistenza dell'Ufficio sul sito aziendale, ed ha provveduto a mettere a disposizione dell'ufficio:

- Indirizzo di posta elettronica dedicato e riservato
- Un Ufficio presso la sede di Monza dell'ATS, non dedicato ma a disposizione per eventuali necessità
- Supporto amministrativo garantito dall'URP aziendale



UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA
Viale Elvezia, 2 - 20900 Monza (MB)
Email: upt@ats-brianza.it

In questa prima fase di avvio del servizio abbiamo concordato con la Direzione Strategica dell'ATS di non prevedere un'apertura dell'ufficio ad orari fissi, ma di raccogliere le richieste pervenute dai cittadini e – laddove necessario un incontro di persona – fissare un appuntamento presso la sede di ATS. La modalità preferenziale di contatto per i cittadini è l'email, eventuali richieste pervenute via telefono vengono intercettate dall'URP e comunicate al responsabile UPT per successivo contatto.

Le modalità descritte potranno essere modificate, prevedendo finestre regolari di apertura dell'ufficio, a seconda delle necessità che dovessero profilarsi.

Il raccordo con il Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci è garantito dall'Ufficio Sindaci in staff alla Direzione Generale dell'Agenzia.

Con l'avvio del servizio sono state prese in carico le pratiche ancora pendenti, che l'ATS aveva ricevuto durante il periodo di vacanza dell'ufficio, per un totale di n. 1 pratica ancora da risolvere. Tale pratica è stata poi gestita e risolta in collaborazione con ATS, in quanto richiedeva l'accesso ad atti in suo possesso.

La pratica riguardava un disservizio di un presidio sanitario accreditato verso una paziente anziana.

Le altre segnalazioni giunte sono state inviate per conoscenza ad UPT ma di competenza di altri enti, quali: ASST di Vimercate e ATS ambulatori di Introbio, che hanno provveduto a dare riscontro direttamente ai cittadini.

Infine sono state presentate all'UPT numerose e ripetute segnalazioni di un singolo cittadino per una parte dell'anno, ma rivolte ad un numero elevato di enti tra cui UPT Brianza e che ogni volta poneva problematiche differenti e richieste confuse.

Nel corso del primo mese di attività sono inoltre giunte n. 3 nuove pratiche, riguardanti le seguenti tematiche: vaccinazione per Covid 19, positività e quarantena.

Nell'immediato futuro si prevede di:

- Promuovere una sempre maggiore conoscenza e visibilità dell'ufficio da parte dei cittadini
- Incontrare i responsabili UPT delle ASST afferenti al territorio ATS, per promuovere modalità di lavoro omogenee e per un proficuo scambio di esperienze e buone prassi

In occasione della prossima relazione, aumentando il numero delle casistiche trattate, sarà possibile fornire alcuni spunti utili sulle cause prevalenti che portano i cittadini ad accedere al servizio, e confrontarsi con la Direzione Generale al fine di promuovere iniziative volte a prevenire tali problematiche.

Si resta infine a disposizione del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci per concordare eventuali iniziative proattive.

La presente relazione viene pubblicata anche sul sito web dell'ATS Brianza.

Distinti saluti

Il Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela

Dell'ATS Brianza

(Maria Antonia Molteni)