

Ufficio Pubblica Tutela

Via Galliccioli, 4

24121 BERGAMO

Telefono 035/385296 - Fax 035/385313

e-mail: upt@asl.bergamo.it



RELAZIONE ANNO 2014
QUARTO ANNO DI ATTIVITÀ

Bergamo, gennaio 2015

INDICE

1. <i>PREMESSA</i>	2
2. <i>LE CURE PRIMARIE</i>	3
3. <i>TICKET</i>	4
4. <i>RSA</i>	4
5. <i>PRESTAZIONI AMBULATORIALI</i>	5
6. <i>PROTESICA</i>	5
7. <i>ODONTOIATRIA</i>	5
8. <i>PRESCRIZIONE APPROFONDIMENTI DIAGNOSTICI ED ESENZIONE TICKET</i>	6
9. <i>ERRORI DIAGNOSTICI</i>	7
10. <i>DATI</i>	7
11. <i>CONCLUSIONI</i>	13

Il Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela
dr. Pierangelo Aresi

Il funzionario Competente
Pierangelo Mariani

1. Premessa

Se c'è un evento che ha caratterizzato l'anno 2014 è stato certamente l'apertura della discussione, in sede istituzionale ma anche da parte di tutti gli attori interessati, sul nuovo modello organizzativo che il sistema socio-sanitario lombardo dovrebbe assumere nel prossimo futuro.

E' certamente doveroso che la politica si interroghi sul modello che ha nel tempo assunto, ne verifichi le valenze e le criticità e ne modifichi eventualmente i tratti portanti per un suo miglioramento.

Quello che noi rileviamo però, è che ancora oggi molti cittadini sono alle prese con problemi quotidiani, tuttora non risolti, che sussistono a prescindere dal modello organizzativo socio-sanitario in essere.

A proposito del modello organizzativo, dobbiamo evidenziare come la collocazione in ambito ospedaliero della psichiatria e della neuropsichiatria infantile risulti da un lato incomprensibile per gli utenti (tant'è che spesso questi in caso di difficoltà si rivolgono all'UPT dell'Asl anziché all'A.O.) e dall'altro pone in evidenza la contraddizione rispetto a tutte le altre specialità ospedaliere, in quanto non vige, per la psichiatria, il principio di "libera scelta".

Ciò, oltre a rappresentare una limitazione, non permette, nel caso non raro di difficoltà di relazione tra paziente e/o familiari e struttura, di scegliere strutture e/o professionisti diversi.

Abbiamo registrato tale fenomeno grazie a diverse segnalazioni a noi pervenute e poi trasmesse agli UPT delle Aziende Ospedaliere interessate. Non abbiamo riscontro riguardo gli esiti di tali segnalazioni. Ciò non di meno riteniamo che il problema vada affrontato in modo organico e sistematico data la particolarità e la tipologia del servizio.

2. Le cure primarie

Anche nel 2014 l'area più soggetta a segnalazioni è stata quella delle cure primarie.

Vogliamo ribadire, come nelle precedenti relazioni, che la particolare attenzione a questa importante quanto delicata area sanitaria non è frutto di valutazioni superficiali o di pregiudizio, ma di precise e circostanziate segnalazioni, che riguardano singoli episodi e che non diventano fenomeni diffusi grazie alla professionalità di tanti sanitari.

In quest'ambito abbiamo rilevato le seguenti criticità:

- ✓ l'organizzazione dell'accesso all'ambulatorio mediante appuntamento, che doveva diventare una facilitazione per l'assistito, si è rivelata, in non poche situazioni, una limitazione. Ad esempio in qualche caso la gestione degli appuntamenti non è risultata sufficientemente dinamica, vincolando eccessivamente l'accesso dei pazienti stessi; in altri casi segnalati, i tempi di attesa si sono allungati;
- ✓ sono giunte, anche nel 2014, segnalazioni in ordine alla difficoltà di reperire il proprio medico curante;
- ✓ non sempre, come evidenziato da qualche segnalazione, gli ambulatori godono di una accessibilità adeguata o di un'area di attesa sufficiente.

Siamo anche stati coinvolti, sia da Amministratori Locali sia da singoli cittadini, riguardo la carenza di medici di cure primarie in alcuni ambiti territoriali. Il nostro intervento, ovviamente, è consistito nel sollecitare gli uffici competenti a mettere in atto oppure a completare gli adempimenti del caso.

Un ulteriore tema, di carattere generale ma che trae origine da singole segnalazioni e che abbiamo voluto affrontare, è quello della ricusazione del paziente da parte del medico curante.

Ci si riferisce al ricorso, nel motivare la ricusazione, alla sola dicitura *"turbativa del rapporto di fiducia medico-paziente"*, senza alcun'altra indicazione

in merito. Poiché l'ACN prevede che *"la ricasazione deve essere motivata da eccezionali ed accertati motivi di incompatibilità"*, la mancanza di una motivazione più specifica si prestava, a nostro parere, a possibili forzature. Abbiamo sollecitato gli uffici competenti a regolamentare in tal senso la procedura, confortati anche da un analogo parere del Difensore Civico Regionale.

3. Ticket

Pur avendo registrato solo poche segnalazioni in ordine alla questione dei ticket, prevalentemente legate a qualche disagio o disfunzione sui quali abbiamo potuto positivamente intervenire, il tema è comunque molto sentito e rappresentato dalle persone, che accedono all'Ufficio di Pubblica Tutela anche telefonicamente. E' assolutamente comprensibile, data la situazione di crisi economica e le conseguenti ricadute su molte famiglie, la crescente lamentela per l'insostenibilità della spesa sanitaria.

4. RSA

Anche per quanto riguarda le strutture socio-sanitarie, molte famiglie si rivolgono all'Ufficio di Pubblica Tutela lamentando crescenti difficoltà a far fronte alle rette. E' questo un terreno sul quale l'UPT ha poco spazio di intervento. Così come non trovano risposte, purtroppo, le non poche richieste di intervento riferite ai tempi di attesa per l'ingresso in RSA, che vedono aspirare a tale soluzione persone che presentano problematiche sanitarie sempre più importanti. Ciò non appaia come una contraddizione, la consistenza della tariffa delle rette con la lista d'attesa, poiché in realtà è significativo di un bisogno crescente.

Siamo poi dovuti intervenire presso alcune RSA per segnalazioni che mettevano in luce un possibile scarso rispetto della carta dei servizi.

Non è certamente un fenomeno generalizzato, ma abbiamo la sensazione che molte delle potenziali segnalazioni non pervengano né a noi né ad altri servizi, perché nella "cultura" della nostra gente vi è ancora la ritrosia a lamentarsi per il timore "di perdere il posto".

5. Prestazioni ambulatoriali

A proposito di tempi di attesa particolarmente consistenti nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali, ci sono state segnalazioni che hanno lamentato un significativo incremento dell'attesa. Tale fenomeno è, a nostro parere, destinato ad acuirsi per effetto dell'attribuzione dei tetti di spesa alle strutture che, puntualmente verso la fine dell'esercizio economico, si trovano costrette a ridurre le prestazioni e, conseguentemente, ad allungare i tempi di attesa.

6. Protesica

Nello scorso autunno si è verificato un incremento delle segnalazioni relative alla fornitura di prodotti per l'assorbente. A nostro parere l'aumento delle segnalazioni, fatti gli accertamenti del caso presso gli Uffici preposti, è stato determinato dalla nuova gara regionale per la fornitura dei presidi, che ha comportato l'inserimento di nuovi prodotti e che, a detta dei segnalanti, risultano con minore assorbente rispetto a quelli precedentemente forniti.

L'UPT non è potuto intervenire direttamente in quanto la materia (gara d'appalto regionale) è sottratta alle proprie competenze, ma ha preso positivamente atto del fatto che l'Asl stessa si è attivata nei confronti dei competenti uffici, rappresentando il disagio di molti cittadini.

7. Odontoiatria

Ancora una volta, nel corso del 2014, è stata rilevata un'incongruenza dell'elenco degli aventi diritto alle prestazioni odontoiatriche a carico del SSR in quanto, dall'elenco stesso, è assente la categoria delle "Vittime del Dovero e dei loro familiari" come invece previsto dalla specifica, e abbondante, normativa nazionale. Su questo tema, vista la competenza regionale, è stato coinvolto il Difensore Civico Regionale.

8. Prescrizione approfondimenti diagnostici ed esenzione ticket

Come noto gli specialisti possono prescrivere ulteriori accertamenti mediante l'utilizzo del ricettario SSN, indicando sulla ricetta tutti i dati relativi all'assistito.

Tra questi dati particolare importanza per il paziente riveste l'indicazione dell'eventuale esenzione dalla compartecipazione alla spesa (ticket). L'attestazione dell'esenzione è a cura esclusiva del medico prescrittore.

Non sempre però il cittadino è in grado di attestare il proprio diritto all'esenzione al momento della prestazione già effettuata.

E' il caso delle esenzioni per reddito, automaticamente prorogate dalla Regione Lombardia senza alcun rilascio all'interessato di specifica attestazione.

In questi casi, l'unica possibilità di accertare tale diritto è l'accesso alla banca dati assistiti della Regione, mediante la lettura della CRS attraverso l'apposito collegamento.

In caso contrario il paziente si troverebbe nella disagiata situazione di doversi recare dal proprio medico curante per la dovuta prescrizione con le relative indicazioni e poi sottoporsi ad una ulteriore visita specialistica.

Pur coscienti delle possibili difficoltà, ci siamo permessi, nel primario interesse dei cittadini, di sollecitare le strutture ospedaliere ed ambulatoriali private accreditate di provvedere ad adottare ogni modalità organizzativa atta a risolvere il problema che ci è stato evidenziato.

9. errori diagnostici

Sono giunte, come anche negli anni precedenti, alcune segnalazioni riguardanti aspetti di contenzioso "sanitario" coinvolgenti prevalentemente servizi e/o reparti delle Aziende Ospedaliere.

Come di consueto abbiamo provveduto ad inoltrarle ai competenti Uffici di Pubblica Tutela.

10. Dati

Nel corso dell'anno 2014, tra segnalazioni e contatti, abbiamo ascoltato oltre 250 persone.

	<i>SEGNALAZIONI</i>		<i>CONTATTI</i>	
	2014	2013	2014	2013
Gennaio	8	7	15	20
febbraio	5	4	20	21
Marzo	4	6	16	15
Aprile	4	3	27	24
Maggio	11	6	21	26
Giugno	7	4	8	26
Luglio	5	5	7	19
Agosto	3	6	9	16
settembre	10	9	19	21
Ottobre	6	7	16	25
novembre	2	2	8	27
dicembre	11	7	13	19
Totale complessivo	76	66	179	259

In relazione al mezzo utilizzato per i contatti e per le segnalazioni:

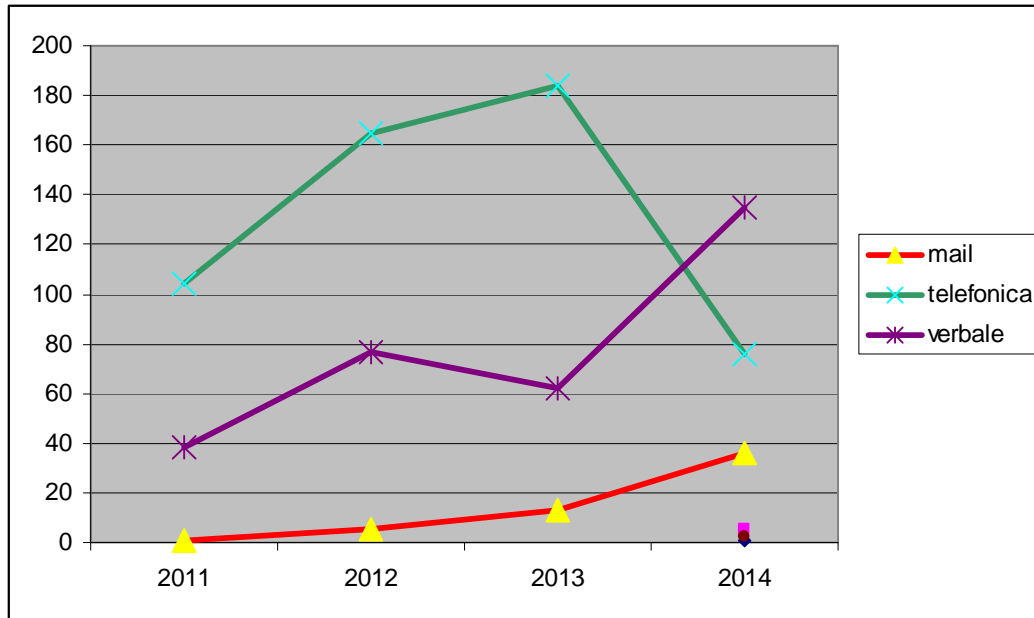


Figura 1 - mezzo utilizzato per contatti e segnalazioni

Nel corso del 2014 sono sensibilmente aumentati gli accessi diretti, mentre sono diminuiti sostanzialmente quelli telefonici.

Tale fenomeno, correlato a quanto evidenziato dal successivo grafico, è probabilmente dovuto al fatto che sempre di più le persone accedono all'Ufficio di Pubblica Tutela dopo averlo precedentemente conosciuto.

Un'altra cosa che, a nostro parere, potrebbe spiegare questo maggior afflusso diretto, è il fatto che le segnalazioni e/o gli approfondimenti richiesti sono di natura maggiormente complessi rispetto al passato.

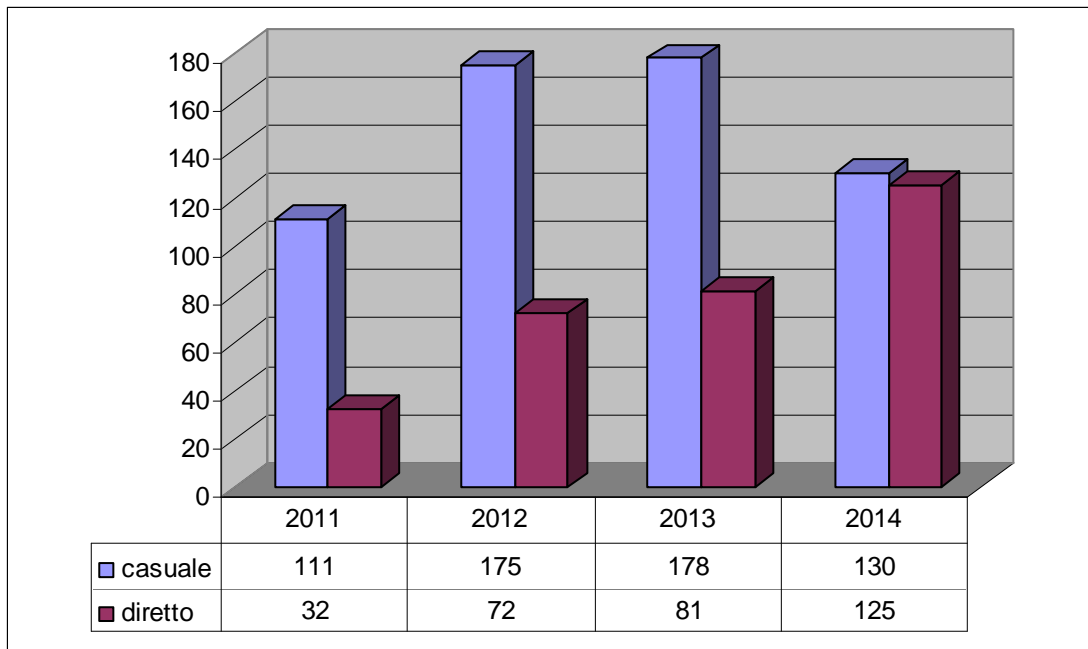


Figura 2 - modalità di accesso

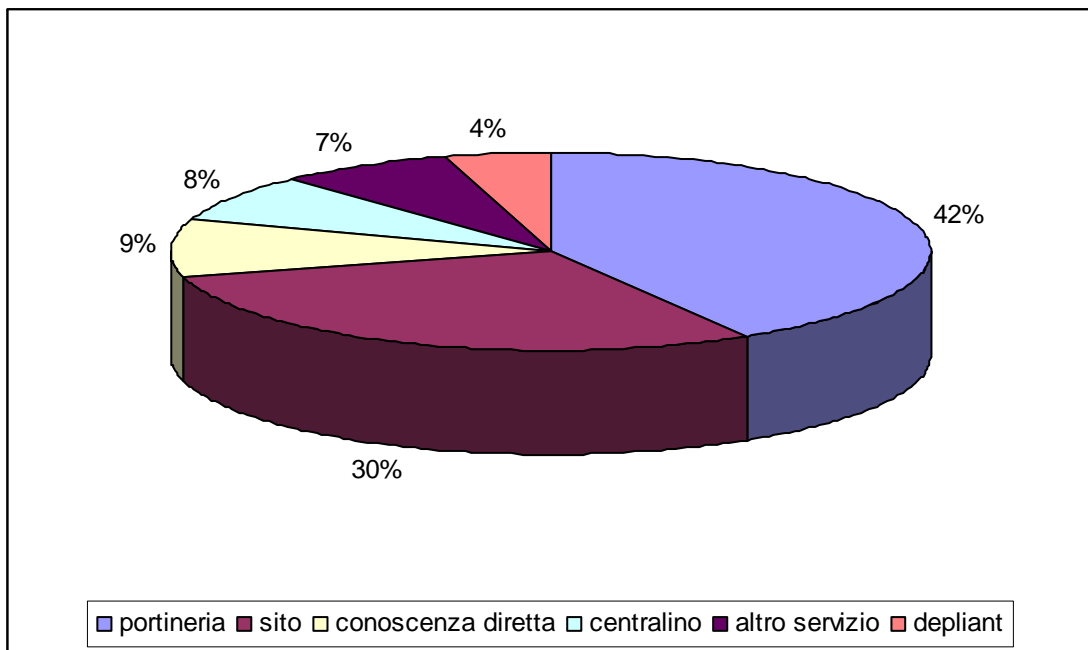


Figura 3 - origine dei contatti e delle segnalazioni

Gli accessi "casuali" avvengono anche per la vicinanza dell'Ufficio di Pubblica Tutela alla portineria dell'ASL.

Si evidenzia pure che sempre più cittadini hanno conoscenza dell'UPT attraverso il portale informatico dell'Asl.

Le segnalazioni hanno riguardato, come ovvio, prevalentemente i servizi dell'Asl ed in misura significativa anche la Sanità privata, le Rsa e le strutture socio sanitarie.

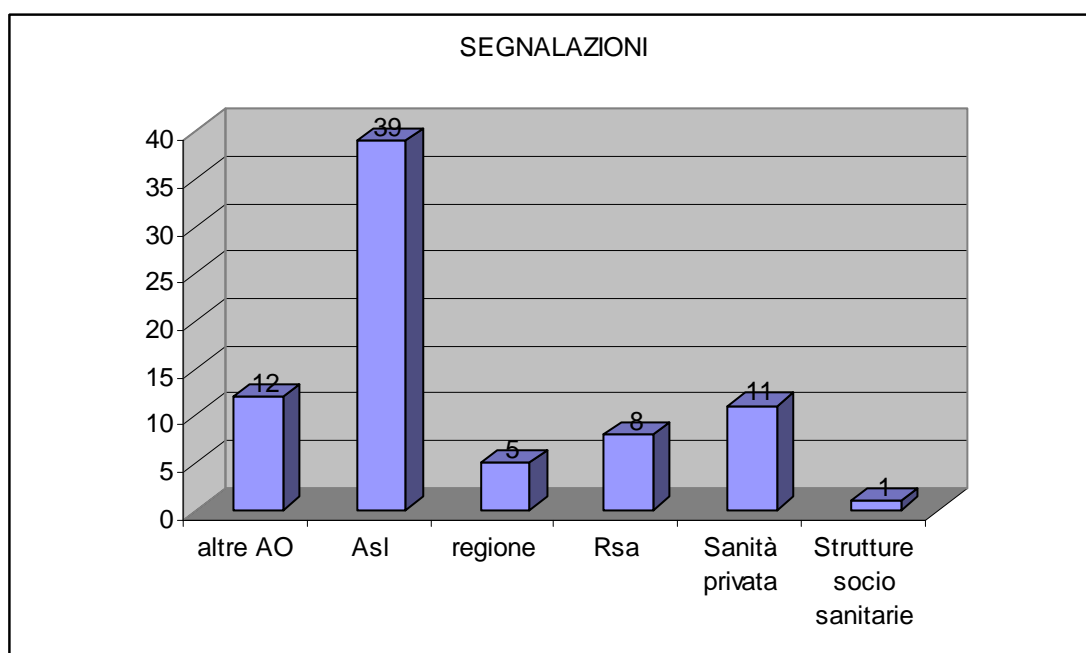


Figura 4 - segnalazioni per tipologia di struttura

Non sono mancate, come per gli anni scorsi, le segnalazioni riguardanti altre Aziende Ospedaliere della provincia, che abbiamo provveduto a trasmettere direttamente agli UPT competenti.

Anche riguardo a materie di competenza regionale non è mancato il nostro impegno, istruendo le pratiche e trasmettendole al Difensore Civico Regionale con il quale, oramai, il rapporto è costante oltre che proficuo.

Anche i contatti che non hanno dato origine a specifiche segnalazioni vedono prevalere le richieste di informazioni su servizi dell'Asl.

Significativo anche il numero di persone che si rivolgono all'UPT per temi che vengono visti come attinenti all'ambito sanitario, ma che non sono di competenza dell'Asl (non classificabili).

All'interno dei quest'ultima voce sono inserite anche tutte le informazioni richieste in ordine ad aspetti correlati all'invalidità civile che, come noto, è ora di competenza dell'INPS.

Certamente molti accessi sono "giustificati" dal fatto che i verbali vengono tutt'ora emessi con l'intestazione ASL e quindi, dal loro punto di vista, le persone ritengono normale rivolgersi per ogni informazione all'Asl.

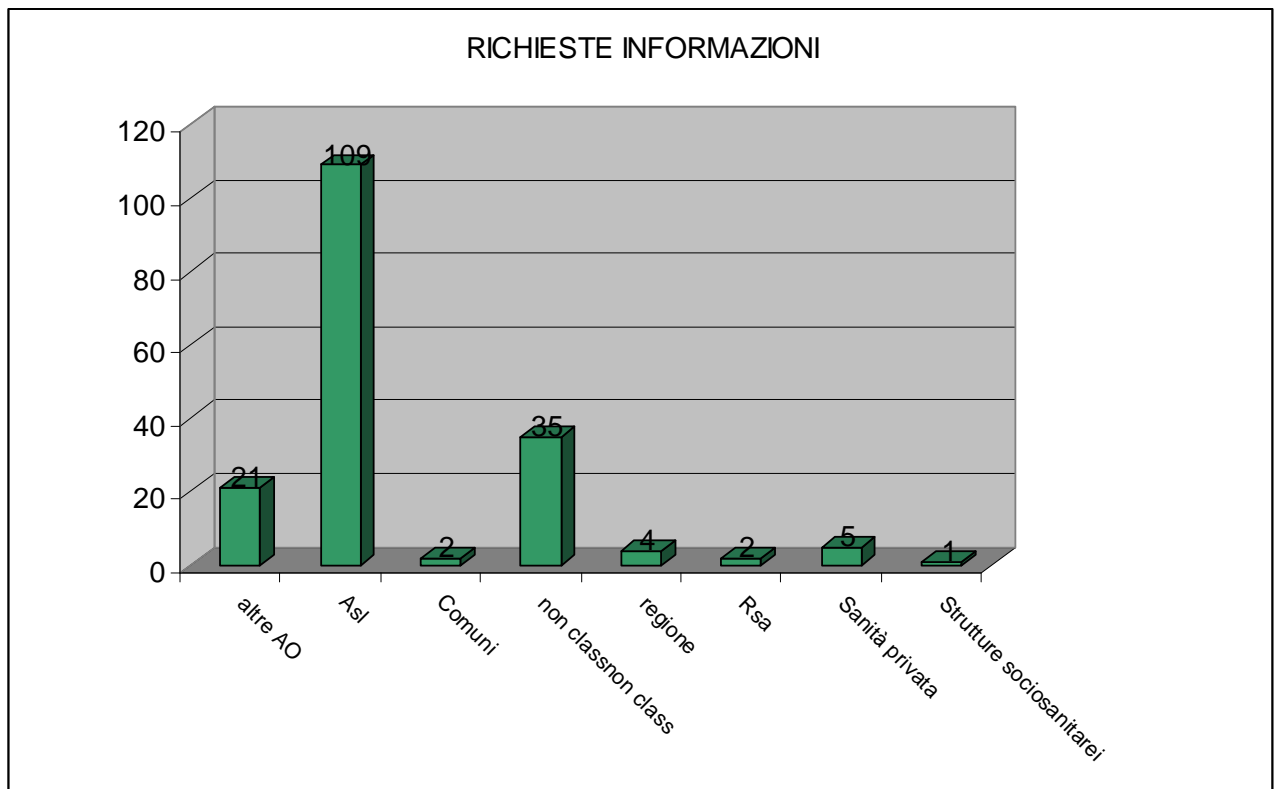


Figura 5 - informazioni per tipologia di struttura

Per quanto riguarda i temi delle segnalazioni e/o delle richieste di informazioni, si evidenzia la seguente tabella, che conferma quanto già espresso in premessa:

oggetto del contatto	tutti	informazioni	segnalazioni
accesso alla documentazione	15	11	4
altro	33	31	2
assistenza cittadino straniero	4	4	
invalidità civile	14	11	3
patenti	4	2	2
comportamento degli operatori	3	3	
continuità assistenziale	3		3
costi prestazioni	8	7	1
difficoltà di contatto con il servizio	1	1	
dimissioni protette	2	2	
errore medico (danno biologico)	9	5	4
farmacie territoriali	12	12	
fornitura materiale protesico	22	12	10
irreperibilità informazione	27	22	5
medicina generale	23	10	13
non rispetto carta servizi	23	6	17
pediatri libera scelta	2		2
prevenzione, vaccinazione e screening	2	2	
problemi igienici	10	9	1
rette	2	1	1
servizi sociali	1	1	
servizio farmaceutico	2	1	1
tempi di attesa	7	5	2
ticket	25	21	4

Di seguito la suddivisione delle segnalazioni rispetto alle strutture interessate:

classificazione	altre AO	Asl	regione	Rsa	Sanità privata	Strutture socio sanitarie	Totale complessivo
non rispetto carta servizi	4	1	1	5	6	1	18
Medicina Generale		13					13
fornitura materiale protesico		10					10
informazione	1	2	2				5
ticket	1	1	1		1		4
accesso alla documentazione	1	1	1	1			4
errore medico (danno biologico)	1				3		4
patenti		3					3
continuità assistenziale		3					3
altro	1				1		2
pediatri libera scelta		2					2
comportamento degli operatori	1	1					2
tempi di attesa	1			1			2
problemi igienici		1					1
rette				1			1
costi prestazioni	1						1
servizio farmaceutico		1					1
Totale complessivo	12	39	5	8	11	1	76

11. Conclusioni

Questa relazione, dopo 4 anni di attività, perde gran parte del proprio significato se non viene letta in continuità con le precedenti relazioni che, ricordiamo, sono integralmente riportate sulla pagina dedicata all'UPT del sito web dell'Asl di Bergamo.

In particolare potremmo riproporre le conclusioni tali e quali.

Se ci sono, come effettivamente ci sono, degli elementi che caratterizzano la relazione dell'anno 2014, questi sono espressamente e volutamente evidenziati nelle pagine iniziali.