

Relazione attività 2020 – 2021 - 2022

La presente relazione costituisce una sintesi dell'attività della pubblica tutela negli anni 2020-2021 - 2022.

Si ricorda che l'accesso all'UPT dell'ATS di Bergamo può avvenire con contatto telefonico, presentazione diretta dell'utente o attraverso mail.

In generale, dalla tipologia delle richieste e segnalazioni pervenute, emerge la difficoltà dei cittadini ad orientarsi tra gli attori che operano nel sistema sanitario e socio-sanitario

Non tutte le chiamate e le mail sono classificabili come richieste o segnalazioni. Soprattutto nel corso del 2020, all'apice del periodo pandemico, i contatti telefonici sono stati perlopiù richieste di ascolto da parte di cittadini disorientati.

Nel 2020, i casi affrontati sono stati circa 200 (79 dei quali pervenuti tramite mail) riguardanti tematiche differenti, alcune delle quali indirizzate e co-gestite con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o altri enti del territorio.

Di poco inferiori le segnalazioni ricevute nel 2021 (circa 150 di cui 78 gestiti con mail)

Sono stati 26 i casi trattati nel 2022

In particolare è stato richiesto il supporto dell'UPT per casi riguardanti:

- modalità di nomina dell'amministratore di sostegno
- reclami e segnalazioni nei confronti dei medici di assistenza primaria e dei medici di continuità assistenziale
- richieste inerenti attività in carico ai PressT delle ASST (tessere sanitarie, FSE, cambio medico, esenzioni, patenti, consegne di ausili)
- richieste di intermediazione con strutture di ricovero per visite a degenti
- difficoltà di accesso a prestazioni diagnostiche e specialistiche
- richieste inerenti tematiche Covid (esiti tamponi, recapiti strutture autorizzate ai test, modalità per essere sottoposti a test sierologico e tamponi, richieste su tempi isolamento, vaccinazioni)
- RSA (ingressi, uscite programmate ospiti, visite ospiti)
- segnalazioni riguardanti igiene e prevenzione (rumori molesti, amianto da rimuovere)

L'attività dell'UPT è consistita soprattutto nel fornire informazioni sulle modalità e sulle procedure di autotutela. Nella maggior parte dei casi si è trattato di indirizzare e sovente "accompagnare" gli utenti verso gli enti deputati. Enti con cui i rapporti positivi si sono riflettuti nella risoluzione pratica delle segnalazioni.

Si ritiene infine importante evidenziare che, nel corso del periodo oggetto di rendicontazione, si è ulteriormente consolidata la collaborazione con la maggior parte dei servizi e uffici delle ASST, in particolare degli URP, sia quando direttamente interessati dalle segnalazioni sia quando coinvolti come detentori di informazioni necessarie alla gestione delle pratiche.

Il responsabile

Leonio Callioni



Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo