

# UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA UPT

## RELAZIONE ANNUALE 2023

Responsabile  
Dott. Pietro Bottura

## UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

### ASST CREMA

#### RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTA - ANNO 2023

L'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela per l'anno 2023, è stata contrassegnata da un percorso di promozione dell'organismo, secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto e l'accesso nei confronti non solo dei cittadini, ma anche verso Comuni, Associazioni ed Enti del Terzo Settore che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi dell'ASST CREMA.

Sul piano operativo la trattazione delle segnalazioni pervenute, oltre a informazioni sulle attività svolte dall'UPT a tutela dei cittadini, hanno riguardato richieste di approfondimento informativo e criticità organizzative.

Di seguito si espongono brevemente i contenuti delle stesse, suddivise tipologicamente, senza esprimere giudizi a priori sulla loro attendibilità:

#### Assistenza Primaria

- criticità contatti MMG;
- richiesta informazioni modalità d'accesso all'ufficio scelta/revoca per esenzione;
- richiesta informazioni e modalità d'accesso alla documentazione sanitaria individuale;
- richiesta modalità operative per prenotazione vaccinazioni.

#### Igiene e Prevenzione Sanitaria

- informazioni su segnalazione problematiche ambientali.

Le segnalazioni ricevute sono state trasmesse alle articolazioni aziendali competenti dell'ASST CREMA e dell'ATS Val Padana per i necessari approfondimenti e successivamente si è inviata risposta agli utenti.

Tra le modalità di segnalazione prevale quella in forma scritta, in particolare via mail. Si precisa che non può essere ipoteticamente e dogmaticamente recepito quanto esposto dal segnalante.

Si richiama l'attenzione sugli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora inconciliabili (riferite, ad esempio, ad una conversazione telefonica o ad interlocuzioni dirette).

Vengono confermati i positivi rapporti con gli assetti aziendali destinatari, i quali hanno fornito apprezzabile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche adeguate al caso.

E' opportuno sottolineare la fattiva collaborazione con l'URP aziendale, per la gestione ottimale delle informazioni finalizzate alla risoluzione di disfunzioni organizzative riscontrate dagli utenti.

Rimane ovviamente confermata la distinzione di ruolo tra gli URP e l'UPT, comprovando la garanzia della totale indipendenza dell'UPT.

Si evidenzia inoltre che le Linee Guida regionali approvate con D.G.R. n. 10884/2009, prevedono che l'UPT possa intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo delle Carte dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento nel rispetto dei diritti all'accesso alle prestazioni e di libera scelta delle unità di offerta da parte degli utenti.

Considerando la presenza sul territorio di realtà private accreditate, è auspicabile che la forma di tutela per i cittadini esercitata dall'UPT, trovi sempre più spazio anche nei confronti di tali soggetti erogatori di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie.

In conclusione, desidero ringraziare tutto il personale ASST CREMA con il quale mi sono rapportato che ha cooperato fattivamente con questo Ufficio nello svolgimento delle attività.

Il Responsabile Ufficio Pubblica Tutela  
ASST CREMA

F.to Dott. Pietro Bottura



Crema 24/01/2024