



Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Reg: 05MAMI

Id: 19916133



Protocollo n. 0002912 U del 23/01/2023

Al Presidente della Fondazione Arch. Marco Giachetti

Al Direttore Generale Dott. Ezio Belleri

Al Direttore Amministrativo Dott. Fabio Agrò

Al Direttore Sanitario Dr.ssa Laura Chiappa

Al Direttore Scientifico Dr. Fabio Blandini

Al Direttore Medico di Presidio Dr.ssa Alessandra Piatti

Al Direttore Professioni Sanitarie Dott. Dario Laquintana

Al Presidente Conferenza dei Sindaci Dott. Giuseppe Sala
Palazzo Marino - Piazza della Scala, 2 - 20121 Milano

All'Assessore Regionale alla Sanità di Regione Lombardia
Dott. Guido Bertolaso

Al Difensore Civico della Regione Lombardia

Al Tavolo terzo settore istituito presso l'ATS -ATS Milano
Corso Italia, 19 - 20122 Milano

Al Dirigente Responsabile degli Uffici di Piano
Largo Treves, 1 - 20121 Milano

Alla Struttura Regionale Competente

Al Network Regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità
percepita

Al Coordinamento UPT

e.p.c.

Al Direttore U.O.C. Comunicazione & Customer Care
della Fondazione Dott.ssa Monica Cremonesi

Alla Responsabile U.R.P. Rapporti con le Associazioni della
Fondazione Dott.ssa Graziella Ventura

OGGETTO: RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT) - ANNO 2022

Anche quest'anno la pandemia da Covid ha condizionato, certamente in modo meno significativo rispetto agli anni passati, il settore sanitario.

L'UPT ha, come sempre, attivato la linea telefonica di ascolto per i pazienti (chiamando al 335435239 si viene subito richiamati), linea attiva 365 giorni l'anno senza limiti di orario.

Questo numero viene anche dato a tutti i cittadini che scrivono, indicando che sono a loro disposizione così come a tutti i medici e gli operatori sanitari della Fondazione.





La risposta alle mail di segnalazione/reclamo viene sempre data in tempo reale anch'essa 365 giorni l'anno senza limiti di orario.

Questo fa sentire il cittadino "preso in carico" dall'Ente ammorbidendo quindi la sua posizione a volte critica nei confronti dell'Ospedale.

L'ascolto è riservato anche al personale medico/infermieristico per individuare criticità/difficoltà, trasmesse sempre alla Direzione Strategica, che si ringrazia per la disponibilità e la collaborazione.

A tale riguardo è stato organizzato dal Presidente il quale si ringrazia un incontro ad hoc tra l'UPT e il Collegio dei Primari nel quale è stata presentata l'attività di questo organismo.

L'UPT lavora anche in stretta collaborazione con l'URP, con il quale si confronta su ogni caso per dare risposta univoca al paziente.

L'UPT opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti nell'area dell'informazione, umanizzazione delle prestazioni e superamento del disagio e della fragilità. L'UPT interviene mediante l'esame, lo studio e l'indagine di casi concreti, al fine di consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e socio-sanitaria.

L'UPT, quale Organismo di tutela, di controllo e di rappresentanza dei cittadini è, come da prassi, disponibile, dietro richiesta della Direzione Strategica, a monitorare specifici servizi erogati per stilare poi esaustiva relazione ed auspica di essere inserito nei Comitati e nei Gruppi di lavoro rivolti ai pazienti/cittadini in Fondazione.

L'Ufficio per l'anno 2023 proseguirà nelle sue attività di verifica e controllo dei servizi erogati relativamente agli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni. In modo particolare, nel primo periodo dell'anno, si provvederà a promuovere l'attività dell'Ufficio. Si prenderà contatto e si consolideranno i rapporti con tutti i portatori di interesse cercando di "innovare" e "potenziare" le attività, la presenza e il ruolo dell'Ufficio di Pubblica Tutela sia all'interno della Fondazione sia sul territorio.

Un cordiale saluto,

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela
Beatrice Pistolesi Gai

Beatrice Pistolesi Gai

