



Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Reg: 05MAMI



Id: 35910434

Protocollo n. 0003560 U del 28/01/2026

Al Presidente della Fondazione Arch. Marco Giachetti

Al Direttore Generale Dr. Matteo Stocco

Al Direttore Amministrativo Dott.ssa Elena Teresa Tropiano

Al Direttore Sanitario Dr. Nicola Vincenzo Orfeo

Al Direttore Scientifico Dr. Fabio Blandini

Al Direttore Medico di Presidio Dr.ssa Alessandra Piatti

Al Direttore SC Direzione Aziendale Professioni Sanitarie  
Dr. Vincenzo De Martino

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 Regionale Lombardia

Al Tavolo terzo settore istituto 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 SC. Comunicazione della Fondazione  
Dott.ssa Monica Cremonesi

All' U.R.P. della Fondazione Dott. Nino Sambataro

Alla Responsabile delle Associazioni della Fondazione  
Dott.ssa Marina Foletti

**OGGETTO: RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT) - ANNO 2025**

Con la presente si allega la relazione sull'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela effettuata dalla sottoscritta  
nell'anno 2025.

Cordiali saluti

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela

Beatrice Pistolesi Gai





## RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT) – ANNO 2025

Anche per l'anno 2025 l'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela si è svolta sulla base delle Linee Guida contenute nel regolamento approvato con Determinazione n. 2398 del 29/10/2010 e secondo quanto previsto dalla normativa regionale in materia.

Per l'attività principale rivolta all'ascolto dei cittadini si precisa che la stessa si è svolta, come di consueto, 365 giorni l'anno, senza limiti orari. La tempestività delle risposte (notte di Natale, Capodanno), e l'immediato attivarsi per risolvere il problema, hanno portato ad evitare il contenzioso da parte di utenti che minacciavano azione legale nei confronti dell'Ospedale.

L'UPT ha inoltre, di propria iniziativa, aperto una linea di ascolto, per i pazienti (chiamando al numero 335435239 si viene subito richiamati) attiva 365 giorni all'anno, senza limiti di orario, questo nell'ottica di far sentire le Istituzioni più vicine al cittadino.

L'ascolto è riservato anche al personale medico/infermieristico/amministrativo per individuare le loro necessità/difficoltà, che vengono trasmesse alla Direzione Strategica.

L'UPT lavora 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.

## CRITICITA' PRESENTI ATTUALMENTE NELLA FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

### I. METODI DI RILEVAMENTO DELLE CRITICITA'

1. Segnalazioni dei pazienti;
2. Segnalazioni delle Associazioni di Volontariato che sono attive nei reparti;
3. Segnalazioni del personale medico ed infermieristico;
4. Confronto e collaborazione continua con l'URP.

### II. CRITICITÀ

#### Tempi di attesa

Nel 2025 come nel 2024 il 90% dei reclami ha riguardato le liste di attesa.

La Direzione Strategica si è attivata aprendo le visite ai pazienti sia di sabato che di domenica e prolungando la disponibilità delle visite anche in serata negli altri giorni.

L'Ufficio di Pubblica Tutela si è costantemente tenuto in contatto da un lato con l'URP, quale Ufficio di competenza per le prenotazioni, dall'altro con i pazienti per rassicurarli e tenerli aggiornati sullo stato delle prenotazioni.





Fondazione IRCCS Ca' Granda  
Ospedale Maggiore Policlinico

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

Grazie alla grande solerzia dell'URP e degli Uffici di Competenza si è riusciti a fornire al cittadino riscontro in tempi contenuti e ogni richiesta di prenotazione pervenuta è stata evasa, rispettando le tempistiche riportate sulle impegnative.

L'UPT si rende, 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.

Come sempre, un invito affinché le pur giuste riorganizzazioni e gli ammodernamenti in campo amministrativo-gestionale non facciano mai perdere di vista ciò che caratterizza da secoli il nostro Ospedale: lo spirito di umanità, carità ed accoglienza in favore di sofferenti, che deve prevalere sempre su ogni burocrazia.

Un cordiale saluto

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela

Beatrice Pistolesi Gai