



Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Reg: OSMAMI

Id: 14082066



Protocollo n. 0004453 U del 28/01/2022

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 f.f. Prof.ssa Flora Peyvandi  
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.ssa Letizia Moratti  
Al Difensore Civico della Regionale 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 2021

Anche quest'anno la pandemia da Covid ha condizionato in modo importante 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 loro a disposizione.

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.





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

1) Con l'avvento dei vaccini l'UPT e l'URP, sono stati sommersi da richieste di informazioni circa i vaccini stessi (la maggior parte non voleva effettuare ASTRAZENECA per il timore di reazioni avverse), domande circa le modalità di prenotazione o reclami, qualora non si riuscisse a prendere l'appuntamento.

La pubblicazione sul Sito del Policlinico delle FAQ è stato di grande aiuto.

2) A luglio la linea di ascolto si è estesa anche ai pazienti "indecisi" rispetto alla vaccinazione per rassicurarli della bontà e necessità di tale protezione per se' e per gli altri.

I pazienti che telefonavano erano sì spaventati dagli effetti avversi del vaccino, ma soprattutto confusi dalla campagna mediatica, spesso conflittuale, di medici ed opinionisti apparsa sui mezzi di comunicazione.

Tale iniziativa ha avuto esito favorevole.

3) Con l'avvento della obbligatorietà del vaccino per gli over 50, l'UPT ha ricevuto molte richieste, spesso pretestuose, per poter ottenere la esenzione dalla vaccinazione.

I casi sono stati inoltrati alla Direzione Medica di Presidio, che si ringrazia per la grande disponibilità ed efficienza.

Tali richieste sono state spesso fatte in modo "imperioso" perché l'UPT veniva quasi considerato un "Ufficio Raccomandazioni". È stato spiegato, con pacata fermezza, che questo ufficio si occupa di tutelare i cittadini nei loro reali diritti e che agisce sempre a termini di legge.

4) Con la esplosione della quarta "ondata" del virus, questo ufficio è stato spesso contattato per ottenere, a volte lo stesso giorno, il tampone molecolare presso il nostro Ospedale. Sentiti gli Organi interni di competenza si è rimandato il paziente al Medico Curante per effettuare le necessarie procedure.

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.

Un cordiale saluto,

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela

Beatrice Pistolesi Gai