



Ufficio Pubblica Tutela
Responsabile dott. Pietro Marino

Tel.: 02.994303820

E-mail: upt@asst-rhodense.it

Al Direttore Generale dell'ASST Rhodense

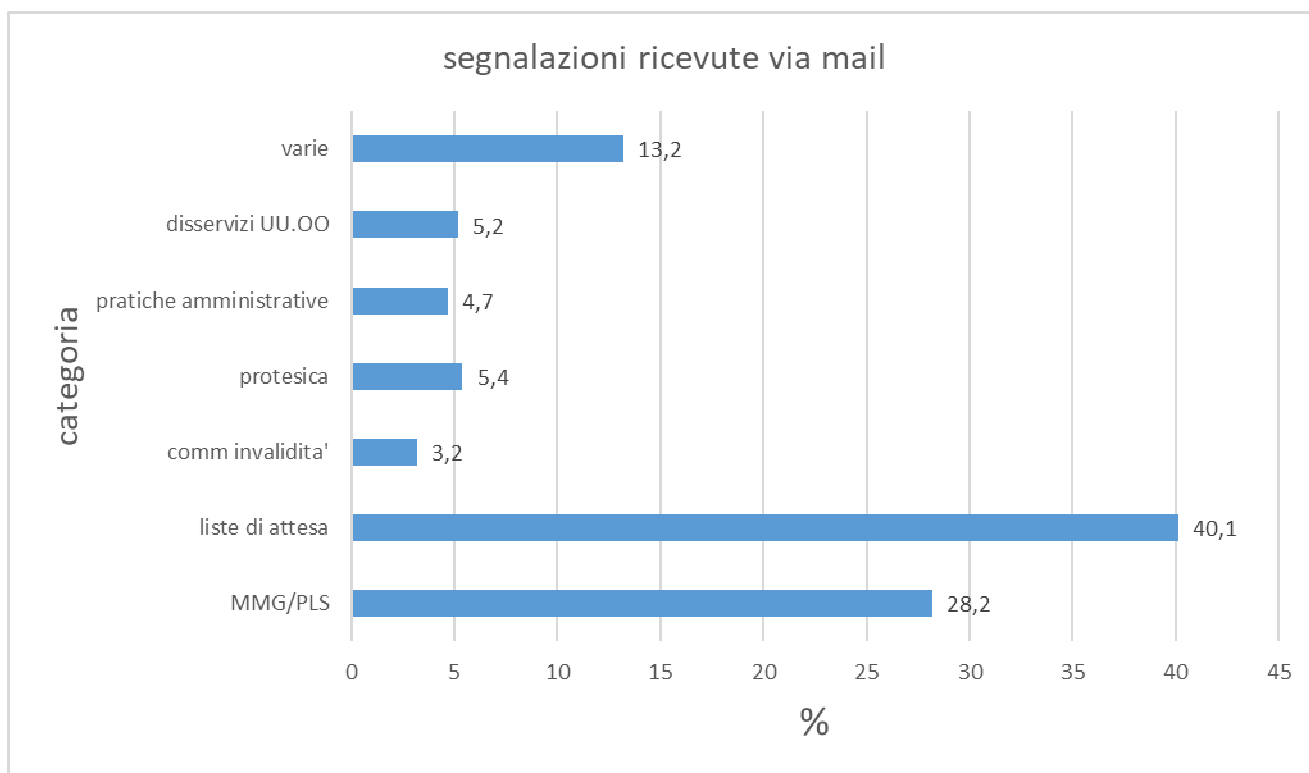
Dott. Marco Bosio

Sede

Relazione dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela della ASST Rhodense-Anno 2025

L'attività di questo ufficio si è sviluppata attraverso una stretta sinergia con l'URP e con azioni dirette verso i responsabili di unità operative. L'obiettivo principale è stato quello di aiutare il cittadino utente a trovare risposte efficaci alla sua domanda di salute; anche esercitando, per quanto possibile, una funzione educativa per rendere l'utente più consapevole dei percorsi di cura e dei limiti dell'offerta sanitaria dovuti all'appropriatezza prescrittiva e alle criticità legata alla carenza di personale medico e infermieristico (la conoscenza rende meno arrabbiato il cittadino verso il sistema)

Nella figura qui riportata sono rappresentati le categorie che maggiormente hanno motivato l'invio di mail da parte del cittadino



In premessa va sempre ricordato che i reclami/segnalazioni non coincidono con quelli ricevuti dall'urp: i dati possono essere sotto o sovrastimati. Questo dipende dai destinatari delle mail. Come è noto, da qualche anno molte associazioni sindacali e non hanno aperto "sportelli salute" con format predisposti che includono anche i destinatari delle mail. Si registra da tempo la tendenza dei cittadini verso l'utilizzo di questo strumento.

In questo caso l'upt e l'urp sono tra i destinatari delle mail, mentre in altre situazioni il cittadino non riesce a discernere tra la funzione dell'urp e dell'upt

Il contenuto della categoria "varie" è composta da numerose mail con oggetti che vanno dalla richiesta di tirocinio, a rimborso di un ticket a problemi squisitamente amministrativi, ecc ecc. Questo è dovuto anche al fatto che il cittadino, quando scrive una mail, inserisce multipli destinatari senza preoccuparsi della competenza.

Ci focalizziamo su due aspetti rilevanti che da questo osservatorio sono apparsi come motivo di forte criticità per il cittadino:

Le liste d'attesa è la medicina del territorio.

In Italia le liste di attesa nel Servizio Sanitario Nazionale rappresentano lo strumento organizzativo mediante il quale viene regolato l'accesso dei cittadini alle prestazioni sanitarie erogate dal sistema pubblico, secondo criteri di priorità clinica e disponibilità di risorse e ciò per garantire l'equità

nell'accesso ai servizi sanitari in un contesto in cui la domanda di prestazioni supera spesso la "capacità immediata di erogazione" da parte delle strutture sanitarie.

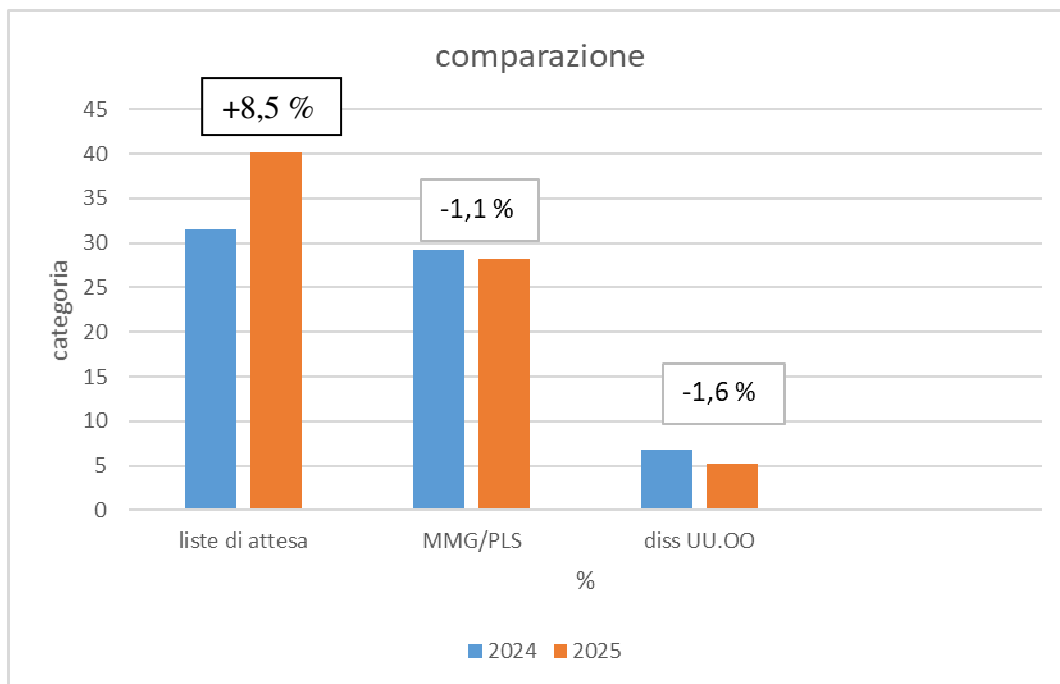
Secondo il Ministero della Salute, le Liste di Attesa sono definite come il "tempo intercorrente tra la richiesta di una prestazione sanitaria e la sua effettiva erogazione, che deve essere gestito nel rispetto dei criteri di appropriatezza, urgenza e trasparenza". Ogni regione d'Italia è chiamata a collaborare fornendo dati aggiornati in tempo reale su agende, prestazioni e prenotazioni.

La Giunta della Regione Lombardia, in recepimento del Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa, definisce le modalità con cui garantire ai cittadini l'accesso alle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative di assistenza specialistica ambulatoriale e di ricovero entro tempi adeguati alle necessità cliniche presentate da ciascun paziente. In base alle disposizioni regionali, le prestazioni oggetto di garanzia dei tempi massimi di attesa prevedono classi di priorità generali e specifiche. Le prestazioni possono essere erogate presso più ambulatori e presidi ospedalieri. Il medico prescrittore è tenuto a segnalare la priorità di accesso alle prestazioni sull'impegnativa solo della prima visita. Le classi di priorità per le prestazioni di specialistica ambulatoriale sono le seguenti: ➤ U = urgente – nel più breve tempo possibile o entro 72 ore ➤ B = breve - entro 10 gg ➤ D = differibile - entro 30 gg (visite) entro 60 gg (prestazioni strumentali) ➤ P = programmabile - entro 120 gg

L'ASST Rhodense gestisce le liste d'attesa attraverso un sistema regionale e protocolli interni che definiscono le priorità e i tempi massimi per le prestazioni, con controlli mirati da parte delle direzioni mediche, utilizzo di agende standardizzate, e partecipazione a iniziative regionali di contenimento dei tempi, potenziando l'offerta e il monitoraggio, specialmente per ricoveri e specialistica, in linea con le direttive della Regione Lombardia e i nuovi modelli di governance.

Le prestazioni sono classificate secondo le indicazioni regionali (Urgente, Breve, Differibile, Programmabile) con tempi di attesa massimi specifici. Per maggiori informazioni <https://www.asst-rhodense.it/AmministrazioneTrasparente/ListeAttesa.html>

Nella figura 2 abbiamo comparato il 2024 con il 2025. Il dato che emerge è che vi sia stato un aumento delle richieste di prestazioni ambulatoriali (liste di attesa). Questo dato però potrebbe essere sovrastimato per l'effetto "sportello salute" che, come detto prima, è dovuto al fatto che le associazioni inseriscono di default l'upt tra i destinatari delle mail



L'altro tema sensibile e' il problema della carenza di medici di medicina generale (MMG) che in Italia sta creando una forte criticita' per la medicina del territorio. Si stima che manchino già migliaia di medici, con proiezioni future che prevedono fino a 15 milioni di italiani senza medico di MG, soprattutto nelle aree interne e al Sud, nonostante misure temporanee come l'innalzamento dell'età pensionabile.

Tra le cause principale si registra una grande ondata di pensionamenti e la scarsa attrattività verso la medicina del territorio: elevato carico di lavoro burocratico, orari poco flessibili, scarsa considerazione professionale

Si consideri che oltre il 47% dei medici gestisce più di 1500 assistiti, superando il limite. La carenza è particolarmente sentita in Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna

L'ASST Rhodense per far fronte alla carenza di Medici di Medicina Generale ha attivato gli Ambulatori del Medico Temporaneo (AMT) in varie località (Passirana, Bollate, Settimo Milanese) dove i cittadini sprovvisti di MMG possono rivolgersi per necessità essenziali, come la richiesta anche via mail di prescrizioni di farmaci che assumono cronicamente. Inoltre L'ASST per supportare i cittadini senza MMG presidia la disponibilita' dei medici ad accogliere nuovi pazienti e comunica agli stessi la possibilita' di iscrizione

Infine si e' mantenuta costante la bassa percentuale di reclami verso le Unità Operative ospedaliere

Il responsabile
Dott. P. Marino