

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

RELAZIONE 2023

1. Sanità nazionale: stato dell'arte

La sostenibilità economico-finanziaria dei bilanci sanitari è fortemente compromessa dall'insufficiente livello di finanziamento del Servizio Sanitario Nazionale, dal mancato finanziamento di una quota rilevante delle spese sostenute per l'attuazione delle misure di contrasto alla pandemia da Covid-19 e per l'attuazione della campagna vaccinale, nonché dal considerevole incremento dei costi energetici, dal continuo aumento dei prezzi delle materie prime, dei materiali e dei servizi per effetto dell'inflazione che ha superato di gran lunga i livelli fisiologici conosciuti negli ultimi 20 anni.

A questo si aggiungono le gravi problematiche che riguardano il fabbisogno di personale con carenze che hanno raggiunto livelli critici, con disservizi quotidianamente sottolineati dai mezzi di informazione, e riscontrati anche dall'ufficio di Pubblica Tutela che sta ricevendo numerose segnalazioni in questo senso. La situazione nei prossimi anni, senza interventi, potrebbe, con ogni probabilità, aggravarsi per l'aumento dei pensionamenti, anche considerando che negli ultimi dieci anni hanno lasciato la professione circa 5.000 medici di famiglia. Sono inoltre cronaca quasi quotidiana i casi di aggressività nei confronti del personale sanitario, soprattutto in settori strategici come quelli del Pronto Soccorso. Anche l'aumento della violenza nei confronti degli operatori è una delle cause di disaffezione del personale sanitario e del suo progressivo allontanamento volontario.

Devono quindi trovare progressivamente soluzioni adeguate:

- la cronica carenza di personale con una preoccupante crisi delle vocazioni sanitarie in settori cruciali come quello dei Pronto soccorso, dove spesso infermieri e operatori socio-sanitari sono gravati da pesanti carichi di lavoro,
- l'aumento di efficienza e funzionalità delle strutture sanitarie, ospedaliere e territoriali,
- l'ammodernamento della strumentazione tecnologica e digitale, anche per agevolare l'auspicato maggior ricorso alla telemedicina,
- il potenziamento dell'assistenza pediatrica e delle terapie intensive pediatriche,
- la copertura degli extra costi per il Covid ancora in corso di definizione,
- il PNRR e le sue nuove strutture (Case e Ospedali di comunità) da far decollare sul territorio,
- la riforma delle cure primarie, che identifica la Casa della Comunità quale luogo di partecipazione diretta dei cittadini/personone di quel territorio e al cui interno dovranno operare teams interdisciplinari in rete con territorio e ospedale.

2. UPT ATS Milano Città Metropolitana

Premessa: Il responsabile UPT è stato nominato con Delibera di ATS n. 716 del 22.08.2022. A seguito delle dimissioni, con atto prot. n. 190648 del 7/11/2023, sono state assegnate temporaneamente le funzioni al dott. Dario Menerini.

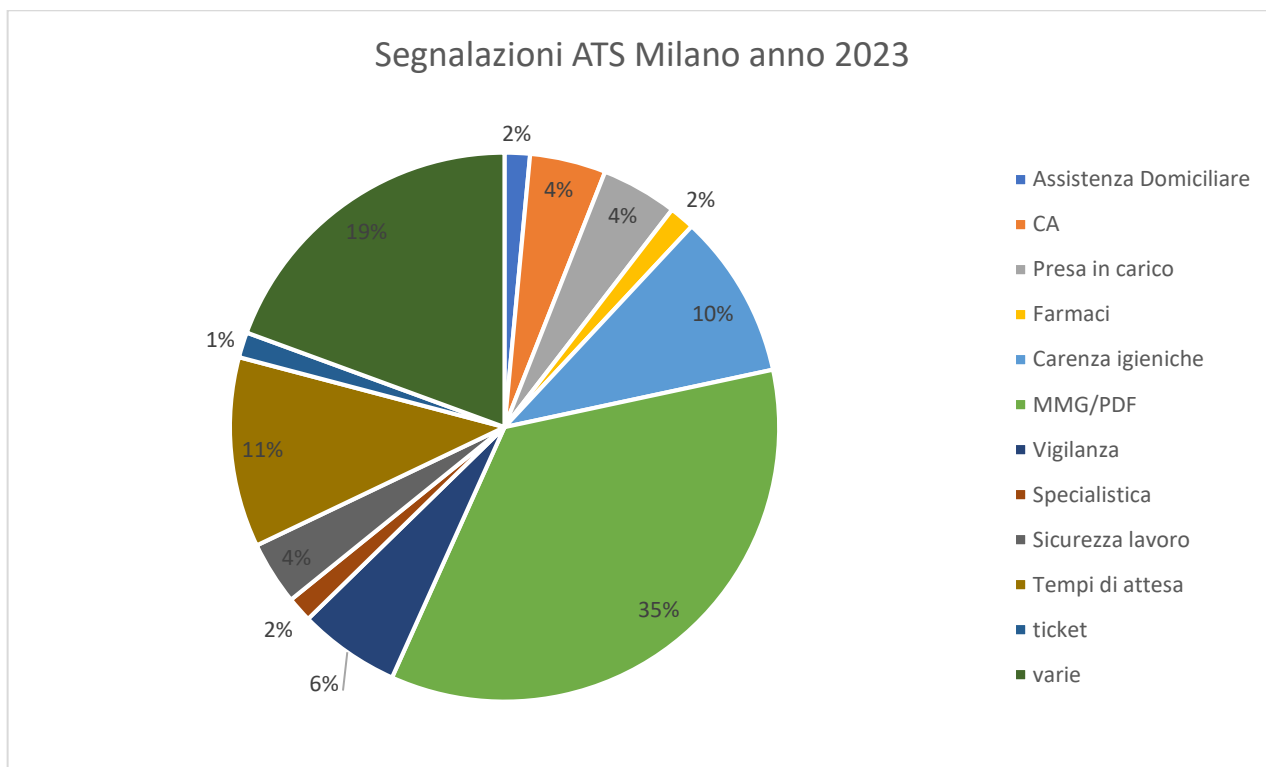
Nell'anno di riferimento si riportano le principali tematiche oggetto di segnalazione

- Nel periodo considerato il maggior numero di segnalazioni pervenute all'UPT hanno riguardato principalmente le disfunzioni generate dal pensionamento di molti MMG e Pediatri di Famiglia. Numerosi sono stati gli utenti che si sono lamentati di essersi trovati senza MMG o pediatra senza preavviso. Per questo

motivo UPT ritiene sia auspicabile una revisione migliorativa degli strumenti informativi in rete rivolti agli utenti del SSR di ATS Milano.

- Accesso al servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) risulta problematico.
- Le molte ore di attesa nei locali del Pronto Soccorso sono state oggetto di segnalazioni, in alcuni casi anche in merito a situazioni segnalate come particolarmente frustranti per paziente e parenti.
- Sono stati segnalati più di una volta a UPT i tempi eccessivamente lunghi per ottenere una visita specialistica tramite SSR, non solo presso le strutture pubbliche, ma anche presso le strutture convenzionate che propongono talora in alternativa visite a pagamento in tempi rapidi.
- Scortesia in aumento da parte degli operatori sanitari e disorientamento dei pazienti.
- Da molti utenti è stato segnalato, e attribuito anche alla pandemia, un certo degrado nei rapporti cittadino/istituzioni sanitarie, che si sono tradotti in perdita di punti di riferimento, difficoltà a orientarsi in un sito web ATS indicato da alcuni come poco efficace nel fornire informazioni orientative all'utente.
- Sono state altresì presentate alcune segnalazioni di carenze igienico sanitarie in stabili e cortili.
- Numerose istanze riguardano la richiesta di intervento del Servizio Vigilanza per le verifiche del rispetto dell'accreditamento e/o del rispetto della normativa presso le strutture sanitarie e socio sanitarie private.
- Le varie tipologie di segnalazioni sono state rappresentate nel grafico qui riportato. Come si può rilevare la tematica più controversa è quella riguardante il cambio di MMG/ Pediatra che ha spesso trovato i pazienti ignari da un giorno all'altro della necessità di trovare un nuovo sanitario. Sono stati comunicati vari

problemi, ad esempio l'impossibilità di ricevere prescrizione di farmaci per uso cronico a paziente disabile al 100% o una non corretta presa in carico e i tempi lunghi degli appuntamenti per le visite specialistiche, come precedentemente segnalato.



Il Responsabile UPT

ATS Milano Città Metropolitana

Dott. Dario Menerini

Incarico affidato con nota prot. n. 190648 del 7/11/2023 dell'Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

- Direzione Generale ATS Milano Città Metropolitana
- Presidente Conferenza Sindaci
- Difensore Regionale Lombardia
- Uffici di Piano

per conoscenza:

- Coordinamento UPT Lombardia c/o ATS Insubria
- Coordinamento URP ATS Milano Città Metropolitana
- Dirigente SC Gestione dei Controlli Aziendali,
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza ATS
Milano Città Metropolitana