

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Bergamo Est

Spett.le

Direzione Generale - ASST Bergamo Est

direttore.generale@asst-bergamoest.it

e p.c

Direzione amministrativa - ASST Bergamo Est

direttore.amministrativo@asst-bergamoest.it

Direzione sanitaria - ASST Bergamo Est

direttore.sanitario@asst-bergamoest.it

Direzione socio-sanitaria - ASST Bergamo Est

direttorisociosanitario@asst-bergamoest.it

Coordinamento Ufficio Sindaci e Stakeholder territoriali - ASST Bergamo Est

ufficio.sindaci@asst-bergamoest.it

Coordinamento UPT di Regione Lombardia

coordinamento.upt.regione.lombardia@ats-insubria.it

Difensore Civico di Regione Lombardia

difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia

welfare@pec.regione.lombardia.it

PG/pg

Oggetto: relazione sull'attività svolta dall'Ufficio Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Est nel periodo gennaio – dicembre 2025

Sommario: 1. *Premessa* – 2. *Dotazione strutturale ed organizzativa dell'UPT dell'ASST Bergamo Est* – 3. *L'attività di tutela: modalità di presa in carico e gestione delle segnalazioni* – 4. *Analisi descrittiva dei casi trattati* – 5. *Attività di raccordo istituzionale e di confronto su profili privacy, indirizzi procedurali, governance della domanda e liste di attesa*

UFFICIO PUBBLICA TUTELA - ASST BERGAMO EST – Via Paderno, n. 21 – 24068 SERRATE(BG)
Tel. 035.306.3787 - upt@asst-bergamoest.it

AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE BERGAMO EST
Via Paderno, n. 21 - 24068 Serrate (BG) Tel. 035.306.111 Fax 035.3063715
www.asst-bergamoest.it - P.IVA/C.F. 04114380167



1. Premessa

La presente relazione, predisposta nel rispetto della riservatezza dei dati personali, dà conto dell'attività svolta dall'Ufficio Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Est (d'ora innanzi UPT) nel corso dell'anno 2025, in coerenza con la propria missione di tutela dei diritti dell'utente.

In questa prospettiva, la relazione non contiene riferimenti puntuali o informazioni che consentano l'identificazione diretta o indiretta degli utenti e del personale sanitario coinvolti dall'istruttoria, ma descrive i casi trattati valorizzandone gli aspetti organizzativi e procedurali.

L'obiettivo è duplice: da un lato garantire la massima tutela della riservatezza, dall'altro consentire all'Azienda di disporre di un quadro utile ad individuare criticità ed eventuali aree di miglioramento.

2. Dotazione strutturale ed organizzativa dell'UPT dell'ASST Bergamo Est

L'UPT dell'ASST Bergamo Est dispone di un locale ad uso esclusivo facilmente accessibile dall'utenza, di un proprio *personal computer*, di una linea telefonica dedicata e di una casella di posta elettronica ordinaria. Nel corso del 2025 si è dotato di una stampante multifunzione per la registrazione della documentazione e per la protocollazione delle segnalazioni in entrata e in uscita, secondo quanto previsto dalla procedura aziendale.

L'Ufficio Pubblica Tutela dispone di una pagina dedicata sul sito aziendale che, oltre a contenere le indicazioni di contatto, ne descrive ruolo e funzioni. Le stesse informazioni sono reperibili nella Carta dei servizi e sono oggetto di ultima revisione per alcuni pieghevoli aziendali.

Le relazioni annuali dell'UPT vengono pubblicate sul sito web aziendale.

E' garantita la presenza fisica del Responsabile dell'UPT – munito di proprio tesserino di riconoscimento – presso la sede dell'ASST Bergamo Est, il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Lo stesso può contare sulla presenza di un collaboratore amministrativo, assegnato esclusivamente all'Ufficio nel giorno di apertura.

3. L'attività di tutela: modalità di presa in carico e gestione delle segnalazioni

L'UPT viene contattato dagli utenti attraverso i canali dedicati (posta elettronica, contatto telefonico ed accesso in presenza), talora in modo coordinato con l'URP, con cui si è consolidata una collaborazione sinergica, pur nella distinzione dei ruoli e delle competenze.

Ogni istanza è trattata in un'ottica di tempestività nel rispetto del termine previsto per la chiusura del caso: la fase iniziale è dedicata all'ascolto ed alla corretta definizione dell'oggetto dell'intervento, mediante la ricostruzione dei fatti rappresentati dall'utente e l'acquisizione della documentazione



necessaria. Ciò anche al fine di verificare da subito l'ambito di competenza dell'Ufficio e la natura della problematica (organizzativa/amministrativa, sanitaria o relazionale).

In tale contesto, al fine di assicurare un trattamento dei dati conforme alla normativa e coerente con la tipologia delle informazioni raccolte per lo svolgimento dell'istruttoria (per lo più dati relativi alla salute), è stato adottato – di concerto con l'Ufficio legale dell'Azienda – un apposito modulo per l'informativa *privacy* e per l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali da parte del segnalante, funzionale all'attività espletata dall'UPT. Quando l'istanza è presentata da soggetti terzi (familiari, *caregiver*, rappresentanti legali), l'Ufficio procede anzitutto alla verifica del titolo di rappresentanza e della relativa legittimazione al rilascio del consenso al trattamento dei dati.

Il predetto modulo, oltre ad essere pubblicato sul sito aziendale nella pagina dedicata all'UPT, viene sempre inviato al segnalante tramite posta elettronica e la ricezione dello stesso - debitamente firmato - è condizione necessaria per poter iniziare l'istruttoria.

Una volta acquisito il consenso, la segnalazione viene protocollata secondo la procedura aziendale. Il fascicolo di protocollo risulta visibile al Responsabile UPT qualora la gestione del caso sia di esclusiva competenza dello stesso; diversamente, se già nella richiesta dell'utente vi sono in indirizzo più soggetti – anche solo in copia conoscenza – l'assegnazione del documento protocollato viene effettuata dal sistema in modo che tutti i destinatari ne possano prendere visione.

L'UPT avvia, quindi, l'indagine che prevede lo studio e l'approfondimento del caso, a partire dalla fonte normativa, mediante l'analisi delle procedure aziendali e l'interlocuzione con le strutture aziendali competenti e con i professionisti coinvolti.

L'istruttoria si svolge utilizzando i canali istituzionali e prevede la condivisione soltanto delle informazioni utili all'indagine richiesta.

Occorre rilevare che la trattazione di alcuni casi richiede, con sempre maggior frequenza, una solida padronanza della disciplina nazionale e regionale in tema di sanità, oltre che un approccio giuridico strutturato, che codesto UPT assicura attraverso le proprie competenze professionali ed il costante aggiornamento.

L'esito dell'attività dell'UPT viene quindi restituito all'interessato con un riscontro chiaro, comprensibile, dapprima telefonico e poi per iscritto, formulando, ove il caso lo consenta, una soluzione praticabile, nel rispetto delle procedure aziendali e sempre in coerenza con il quadro normativo e organizzativo del Servizio sanitario.

L'attività dell'UPT si conferma, infatti, presidio di garanzia non solo per l'utente – in termini di ascolto, orientamento e rimozione delle criticità – ma anche per l'Azienda, in quanto strumento di prevenzione, gestione tempestiva delle problematiche, riduzione del rischio di contenzioso e rafforzamento della qualità dei processi.



4. Analisi descrittiva dei casi trattati

Nel corso dell'anno 2025, l'UPT ha trattato complessivamente n. 34 istanze, che hanno riguardato principalmente il tema dell'accesso alle prestazioni, le difficoltà di prenotazione, la continuità dei percorsi di cura e, in misura minore ma comunque significativa, problematiche amministrative e segnalazioni inerenti alla qualità dei servizi, alla carenza strutturale di medici di medicina generale, con conseguenti disservizi e ricadute sulla qualità e continuità dell'assistenza.

Tra le questioni emerse con maggior evidenza nella casistica trattata, assume rilievo la corretta applicazione delle regole in materia di governo delle liste di attesa e, in concreto, la possibilità di accedere alle prestazioni ambulatoriali nei tempi indicati dalle classi di priorità.

L'UPT - in collegamento operativo con l'URP, che tratta la maggior parte dei casi di tale natura - si rivolge al Responsabile Unico per le liste di attesa, al fine di assicurare che le domande siano prese in carico e che venga proposta - ove possibile - una collocazione dell'appuntamento compatibile con la priorità assegnata e con i criteri di prossimità e territorialità. In una parte significativa delle situazioni affrontate, l'utente accetta la soluzione offerta con conseguente chiusura del caso; in altre, l'esito è condizionato da elementi non governabili dall'Ufficio (rinuncia dell'interessato; ambito territoriale non di competenza...).

Tra i casi di maggior rilievo trattati da codesto UPT, si segnala quello relativo ad un utente in età avanzata che, pur essendo titolare di regolare esenzione, ha dovuto sostenere il pagamento del ticket per la visita effettuata. L'evento ha evidenziato criticità riconducibili, da un lato, ad un errore in fase prescrittiva da parte del medico di medicina generale e dall'altro, ad un'insufficiente verifica in sede aziendale da parte del personale sanitario, avendo la struttura consentito l'esecuzione della prestazione in assenza di controllo preventivo sull'avvenuto pagamento. L'utente, infatti, consapevole del possesso dell'esenzione, non si era preventivamente rivolto al CUP aziendale prima dell'erogazione della visita. Il caso ha consentito di rilevare un disallineamento rispetto alla procedura aziendale, che disciplina il percorso del paziente nel Poliambulatorio, la quale prevede che lo stesso si rivolga al personale infermieristico, consegnando l'impegnativa e la ricevuta del pagamento della prestazione prima dell'accesso alla visita o all'esame. Tale procedura è risultata non pienamente rispettata e comunque meritevole di aggiornamento, anche alla luce dell'evoluzione organizzativa e delle modalità operative in atto.

L'approfondimento ha costruito, inoltre, occasione per un intervento di segnalazione finalizzato al rafforzamento dei controlli e, di conseguenza, alla prevenzione di analoghe criticità, a tutela dell'utenza e della correttezza dei percorsi assistenziali.

Tra i casi oggetto di istruttoria da parte dell'UPT, si segnala la richiesta di indagine pervenuta dal genitore di un minore, che si era rivolto al PS dell'Azienda a seguito di un trauma accidentale occorso



durante l'attività sportiva. In sede di valutazione in emergenza-urgenza, l'équipe sanitaria ha effettuato sul minore gli accertamenti diagnostici ritenuti appropriati e coerenti con il *setting* assistenziale, orientati, in via prioritaria, all'esclusione di lesioni maggiori e di condizioni a potenziale rischio evolutivo.

A seguito della dimissione, in presenza di persistente sintomatologia, la madre del minore ha attivato un ulteriore percorso valutativo presso altra struttura sanitaria, che ha condotto ad una nuova diagnosi, trattata poi chirurgicamente.

La segnalante ha pertanto rappresentato all'UPT criticità riferite alla gestione del caso, con specifico riguardo alla valutazione della sintomatologia, all'interpretazione delle immagini diagnostiche ed alle modalità di dimissione del figlio, ritenute prive di adeguate indicazioni e di un appropriato indirizzo clinico-assistenziale.

L'UPT ha avviato un'istruttoria interna finalizzata alla ricostruzione degli eventi, con l'obiettivo di verificare la corretta applicazione del percorso di presa in carico.

Dalla ricognizione è emerso che l'attività clinica è stata principalmente focalizzata sull'identificazione/esclusione di un quadro traumatico di maggiore gravità, palesato in sede di accertamento diagnostico, in un contesto operativo – qual è quello del Pronto soccorso – caratterizzato da elevati volumi e dalla necessità di una costante ed attenta valutazione del quadro clinico e dei possibili profili di rischio.

Il caso ha, comunque, consentito di evidenziare, in un'ottica di miglioramento continuo, la necessità di rafforzare la sensibilità clinica ed i criteri di attenzione, nonché di consolidare e rendere più aderente al caso la standardizzazione delle indicazioni alla dimissione (*follow-up*, segnali di allarme e criteri di rivalutazione/consulto specialistico), anche al fine di garantire l'appropriatezza, la qualità del percorso e della continuità assistenziale.

5. Attività di raccordo istituzionale e di confronto su profili privacy, indirizzi procedurali, governance della domanda e liste di attesa

Nel periodo di riferimento, il Responsabile dell'UPT ha svolto anche un'attività di raccordo e confronto con la Direzione aziendale su tematiche trasversali connesse al ruolo professionale dell'UPT ed ai profili di riservatezza e trattamento dei dati personali, con particolare attenzione alla corretta gestione delle informazioni sanitarie nell'ambito dell'istruttoria, alle modalità di acquisizione/documentazione degli atti, nonché alla condivisione delle informazioni tra strutture aziendali competenti, nel rispetto della normativa vigente e delle procedure interne.

Parallelamente, è stata garantita la partecipazione alle attività di coordinamento ed allineamento promosse dal Coordinatore degli UPT della Regione Lombardia, finalizzate alla standardizzazione



degli approcci istruttori, alla condivisione di prassi operative e all'aggiornamento in merito alle indicazioni regionali.

Il Responsabile UPT ha, inoltre, preso parte ad un momento di confronto con il Responsabile unico per le liste di attesa (RUA) e con i referenti del Patronato ACLI di Bergamo, su tematiche ricorrenti segnalate dall'utenza e di particolare impatto organizzativo per l'Azienda. L'incontro ha riguardato, in particolare, la necessità di governare la domanda attraverso il rafforzamento dell'appropriatezza prescrittiva da parte dei medici, nonché la gestione dei principali ambiti di competenza del RUA.

Tali attività di confronto hanno contribuito a consolidare un approccio integrato tra tutela dell'utenza e sostenibilità organizzativa dell'Azienda, favorendo la condivisione di linee operative orientate alla prevenzione delle criticità ed al consolidamento delle procedure aziendali.

Si ritiene quindi prioritario proseguire, anche per il prossimo periodo, lungo le direttrici della qualità dei percorsi, della standardizzazione mirata delle procedure e del rafforzamento della rete di interlocuzione interna ed esterna, quali condizioni essenziali per garantire risposte efficaci ai bisogni dell'utenza e contribuire alla valorizzazione complessiva dell'azione aziendale.

Seriate, 29 gennaio 2026

Il Responsabile UPT
ASST Bergamo Est

Avv. Paola Grazioli