Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest

Ufficio Pubblica Tutela
ASST Bergamo Ovest
Responsabile: Dott.ssa Chiara Casadio Bartoli
Via S. Francesco D'Assisi n. 12
24058 Romano di Lombardia (BG)
Tel. 0363/990234
E-mail: uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

Comunicazione inoltrata tramite Mail/PEC
Originale conservato presso la Segreteria UPT

Al Commissario Straordinario
ASST Bergamo Ovest
Mail: direzione_generale@asst-bgovest.it

Al Presidente Conferenza dei Sindaci
ATS Bergamo
PEC: sindaci@pec.ats-bg.it

Al Tavolo Terzo Settore ATS di Bergamo
PEC: protocollo@pec.ats-bg.it

Al Difensore Regione Lombardia
PEC: difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it

Alla Struttura Regionale competente
PEC: welfare@pec.regione.lombardia.it

Ai Responsabili Uffici di Piano
Afferenti al territorio ASST Bergamo Ovest:
Dalmine
Mail: ufficio.pianodizona@comune.dalmine.bg.it
Isola Bergamasca
Mail: segreteria@aziendaisola.it
Treviglio
PEC: ufficiodipiano@pec.risorsasociale.it
Romano di Lombardia
Mail: segreteria@aziendasolidalia.it

Al Network Regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita
Mail: infosanita@regione.lombardia.it

Al Referente
Coordinamento Uffici di Pubblica Tutela
Mail: coordinamento.upt.regione.lombardia@ats-insubria.it

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest

Ufficio Pubblica Tutela
ASST Bergamo Ovest
Responsabile: Dott.ssa Chiara Casadio Bartoli
Via S. Francesco D'Assisi n. 12
24058 Romano di Lombardia (BG)
Tel. 0363/990234
E-mail: uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

Ufficio di Pubblica Tutela ASST Bergamo Ovest

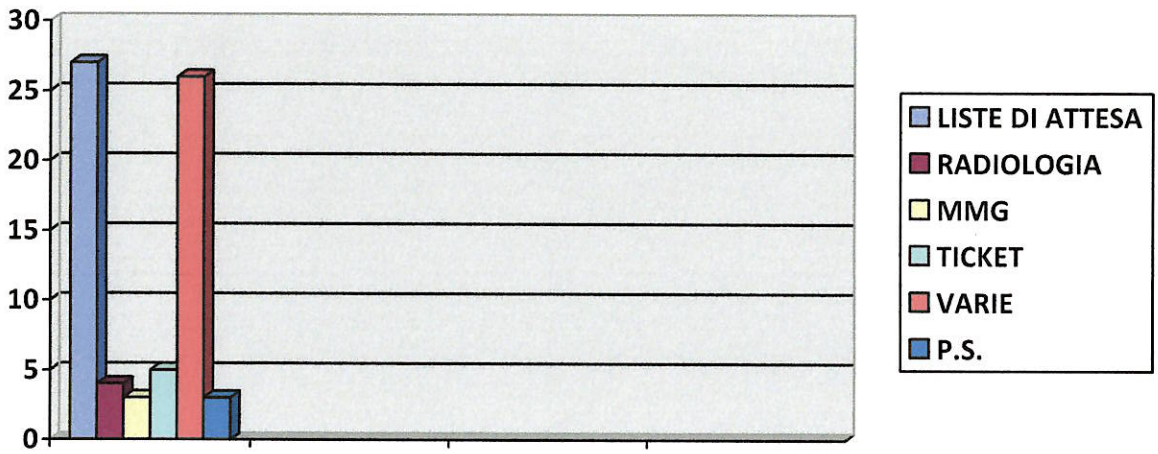
Anno 2025: relazione attività svolta

L'obiettivo dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Ovest, organismo autonomo e indipendente, è ricercare sempre soluzioni alle diverse criticità presentate dai cittadini, ponendo attenzione alla tutela dei diritti della persona inerenti prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, fornendo supporto e soluzioni concrete.

Sono stata nominata Responsabile dell'Ufficio dal 1 maggio 2024 con Deliberazione del Direttore Generale n. 918 del 03/05/2024, opero al di fuori dei rapporti gerarchici aziendali, l'attività la svolgo da remoto, garantendo la presenza presso l'Ufficio al bisogno.

Le segnalazioni dei cittadini sono pervenute all'U.P.T. tramite comunicazioni scritte inviate con PEC/Mail e protocollate con il protocollo generale dell'Azienda, telefoniche e di persona.

Nel corso dell'anno 2025 l'U.P.T. ha gestito sessantotto segnalazioni, riguardanti le tematiche riportate nel grafico:



Nello specifico, seguendo l'ordine, si elencano le problematiche:

- **Liste d'attesa**: segnalazione di attese lunghe e conseguente mancato rispetto dei tempi d'attesa per le prestazioni sanitarie, la maggior parte delle segnalazioni è stata effettuata dall'utenza con il supporto degli sportelli della salute e patronati.

  Alcune richieste hanno evidenziato l'importanza di poter effettuare visite presso strutture sanitarie vicine alla residenza per problemi di età, movimento, malattia e di trasporto, in particolare le persone anziane e sole, economicamente in difficoltà a pagare i servizi di trasporto delle Associazioni di volontariato es. "Auser" oppure i taxi per lunghi tragitti.

  Le segnalazioni indirizzate sia all'UPT e sia all'URP, sono state gestite prontamente dall'URP.

Ufficio Pubblica Tutela
ASST Bergamo Ovest
Responsabile: Dott.ssa Chiara Casadio Bartoli
Via S. Francesco D'Assisi n. 12
24058 Romano di Lombardia (BG)
Tel. 0363/990234
E-mail: uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

- **Varie:**
  - segnalazioni comportamenti scorretti del personale medico e non medico dell'Azienda nei confronti dell'utenza;
  - richiesta di presa in carico per il parto, utente gravida seguita da altra Azienda;
  - segnalazioni mancanza privacy presso la nuova collocazione segreteria pre-accettazione del laboratorio analisi;
  - informazioni prenotazioni esami specialistici per la commissione patenti speciali, utente invalido civile;
  - sollecito cartella clinica;
  - informazioni per l'accesso al F.S.E. del figlio minore;
  - informazioni per richieste di lavoro presso l'Azienda Ospedaliera;
  - difficoltà a contattare telefonicamente i CUP aziendali, attese lunghe;
  - progetto scolastico in Bolivia: richiesta informazioni riguardanti l'ambulatorio del viaggiatore internazionale;
  - esito intervento chirurgico non soddisfacente;
  - annullamento visita prenotata con il call center regionale ma non registrata nella programmazione delle visite presso il ns. Ospedale;
  - richiesta tempi d'attesa per interventi chirurgici.

- **Ticket**:
  - mancata disponibilità della prestazione entro il termine previsto dalla classe di priorità indicata nella ricetta e conseguente richiesta modalità di rimborso della spesa sostenuta in L.P., prenotata autonomamente dal cittadino e non dall'ASST Bergamo Ovest;
  - contestazione pagamento ticket € 25,00 per abbandono Pronto Soccorso;
  - richiesta informazioni per il rimborso del pagamento effettuato erroneamente per la visita medica rinnovo patente;
  - informazioni per il rimborso della prestazione con priorità B, effettuata in solvenza, in quanto il call center regionale non è riuscito a prenotare la prestazione entro il termine previsto dalla classe di priorità;
  - richiesta annullamento ticket EGDS in quanto il giorno dell'esame l'utente si trovava in Pronto Soccorso.

- **Radiologia**:
  - segnalazione utente per prenotazione RX effettuata con il call center regionale ma nominativo mancante nel piano di lavoro;
  - referto medico scarsa accuratezza;
  - richiesta di aiuto per prenotazione RM con sedazione, utente fortemente disabile;
  - referto non visibile nel FSE.

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest

Ufficio Pubblica Tutela
ASST Bergamo Ovest
Responsabile: Dott.ssa Chiara Casadio Bartoli
Via S. Francesco D'Assisi n. 12
24058 Romano di Lombardia (BG)
Tel. 0363/990234
E-mail: uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

- **Assistenza Primaria**:
  - Informazioni per cambio MMG a causa di comportamenti scorretti e/o difficoltosi;
  - richiesta di mantenere stessa Pediatra e stesso MMG per il cambio dell'ambito territoriale.

- **Pronto Soccorso:**
  - tempi di attesa frustranti per i pazienti;
  - assegnazione codice di priorità (verde) e mancato rispetto del tempo d'attesa previsto (120 minuti);
  - richiesta certificato medico.

In conclusione tutte le segnalazioni sono state risolte con esito positivo, alcune nell'immediato, altre ricontattando l'utenza per chiarimenti dettagliati ed esaustivi avvalendomi della proficua collaborazione del Centro Unico Prenotazioni, dell'U.R.P. e della Dirigenza Medica.

A disposizione per qualsiasi chiarimento, porgo cordiali saluti

La Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
ASST Bergamo Ovest
(Dott.ssa Chiara Casadio Bartoli)