



# AZIENDA OSPEDALIERA DELLA PROVINCIA DI PAVIA

Sede Legale: Viale Repubblica, 34 - 27100 PAVIA

Tel. 0382 530596 - Telefax 0382 531174

www.ospedali.pavia.it

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

Ufficio Civico di Vigevano

Orario apertura al pubblico: martedì 10.00-12.00

☎ 0381/333412

Prot. N. 1.7.02.

**TRASMISSIONE MAIL**

PROTOCOLLO N. 4472

**30 GEN. 2015**

Vigevano, 29.01.2015

Al Direttore Generale Azienda Ospedaliera  
della provincia di Pavia

Direzione Generale Sanità  
Regione Lombardia

Alla U.O. Attività Legislativa e Riforme  
Direzione Generale Famiglia, Conciliazione,  
Integrazione e Solidarietà Sociale  
Regione Lombardia

Al Difensore Civico Regione Lombardia

Al Network Regionale per l'ascolto del  
Cittadino e la qualità percepita

Al Coordinamento Uffici Pubblica Tutela  
Regione Lombardia

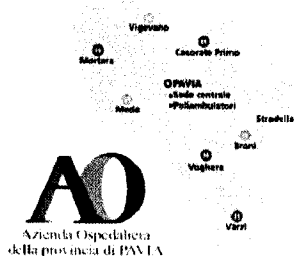
OGGETTO: trasmissione relazione dei Responsabili U.P.T. anno 2014

In ottemperanza alle Linee Guida Regionali approvate con Deliberazione di Giunta Regionale del 23.12.2009 n. 8/10884 ed alla circolare n. 29 del 21.02.2011, si trasmette la relazione delle Responsabili dell'Ufficio di Pubblica Tutela, sede di Vigevano e Voghera, riferita all'anno 2014.

Cordiali saluti.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA  
SEDE DI VIGEVANO  
LA RESPONSABILE  
(Sig.ra Giuliana Toso)

Il funzionario istruttore: Sig.ra Giuliana Toso



## **AZIENDA OSPEDALIERA DELLA PROVINCIA DI PAVIA**

*Sede Legale: Viale Repubblica, 34 - 27100 PAVIA*

*Tel. 0382 530596 - Telefax 0382 531174*

*www.ospedali.pavia.it*

# **RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2014**

**~ a cura dell'Ufficio di Pubblica Tutela ~**

La presente relazione viene predisposta in coerenza a quanto prescritto dalle Linee Guida emanate dalla Regione Lombardia con D.G.R. 23.12.2009 n. 8/10884, dirette a regolare le modalità di nomina, costituzione, gestione, funzionamento e finalità degli Uffici di Pubblica Tutela: con esse è posto in capo ai Responsabili U.P.T. l'obbligo di redigere una relazione annuale a consuntivo dell'attività svolta nell'anno precedente (anno 2014).

Considerata la configurazione aziendale su scala provinciale, sono state individuate per l'Ufficio di Pubblica Tutela due sedi collocate presso i due stabilimenti ospedalieri di riferimento, ovvero Voghera e Vigevano, cui fanno capo, per la sede di Voghera, le strutture ospedaliere ed i poliambulatori specialistici del territorio Pavese e dell'Oltrepò e per la sede di Vigevano, le strutture ospedaliere ed i poliambulatori specialistici del territorio della Lomellina.

In ciascuna delle due sedi operano distinti Responsabili nominati con atto deliberativo del Direttore Generale, dall'anno 2004 ed in particolare la Responsabile dell'U.P.T. Territorio Pavese e dell'Oltrepò era già Responsabile dell'U.P.T. dell'A.S.L. della provincia di Pavia.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è una realtà consolidata da anni.

Per un lungo periodo è stato punto di riferimento conosciuto ed apprezzato sia dai cittadini che ad esso si rivolgevano, sia dagli operatori all'interno dell'Azienda.

Per quanto riguarda la realtà di Vigevano, solo alcuni cittadini hanno richiesto un colloquio specifico con il Responsabile U.P.T., che si è sempre concluso con la risoluzione immediata del problema presentato, quindi senza segnalazione scritta.

Anche per l'U.P.T. di Voghera, nello scorso anno, alcuni cittadini si sono rivolti direttamente al Responsabile con piena soddisfazione per la risoluzione immediata dei quesiti e solo in due casi è seguito formale reclamo scritto.

Il cittadino che si rivolge all'U.R.P. trova sempre disponibilità di accoglienza, di accompagnamento nell'affrontare la difficoltà presentata, spesso risolvendola in modo immediato, e qualora servisse trova collaborazione nella stesura subitanea della segnalazione, senza essere rinviato all'U.P.T., poiché è aperto solo un giorno alla

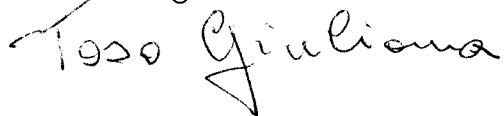
settimana. Nel caso il cittadino lo richieda specificatamente viene fissato un appuntamento con il Responsabile dell'U.P.T.

Con il personale dell'U.R.P. il referente dell'U.P.T. trova costantemente collaborazione e coinvolgimento.

Da ultimo, in data 22.01.2015 con delibera n. 24, viene ratificata la modifica al Regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami, approvato con deliberazione n. 159 del 13.03.2012, a seguito della nota inviata dal Dott. Aresi, Referente Coordinamento Regionale degli U.P.T., al Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera della provincia di Pavia, relativamente all'art. 5 del succitato regolamento, con riscrittura dello stesso in modo tale da contemplare la predisposizione della risposta al cittadino a firma del Responsabile U.P.T., ai fini di una più concreta attuazione dei diritti dei cittadini in tema di tutela della salute.

I Responsabili dell'Ufficio di Pubblica Tutela

Sede di Vigevano: Giuliana Toso



Sede di Voghera: Annamaria Pedrazzani

