



mio ruolo è quello di spiegare la situazione e, all'interno dei canali istituzionali, portare a superare la difficoltà del singolo».

Il suo ruolo, quindi, non è in difesa di un modello ma del cittadino in difficoltà. Nel corso degli anni la sua attività è cresciuta fino a raggiungere il picco durante le fasi maggiormente critiche della pandemia.

**Nel 2018**, il suo bilancio di fine anno indicava **58 pratiche gestite** di cui 10 definite “ non pertinenti”. Nel **2019**, l'attività raddoppia arrivando a **101 segnalazioni** legate soprattutto ai lunghi tempi di attesa per la prenotazione di visite ed esami specialistici. Nel **2020**, con l'inizio della pandemia e le due importanti ondate, il suo ufficio comincia a vedere crescere in modo esponenziale la domanda di aiuto che giunge via email [pubblicatutela@ats-insubria.it](mailto:pubblicatutela@ats-insubria.it) o al nr 0332.277544: le domande sono **347** ( + 369% rispetto all'anno precedente) e quasi tutte riguardano i tamponi e i certificati di inizio o fine quarantena. Nel **2021** tamponi e vaccini sono ancora ambiti problematici e l'ufficio di pubblica tutela gestisce **330 richieste**. Nel **2022** l'emergenza rientra e l'UPT torna a un carico di lavoro più contenuto: le richieste sono **248**.

### ***Chi è innanzitutto il responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela***

Il mio incarico è volontario per garantire l'indipendenza da chi eroga servizi. Sono una sorta di “corte d'appello” dell'URP. In ATS mi occupo soprattutto di liste d'attesa, servizi della medicina territoriale, siano medici di medicina generale o continuità assistenziale. Ma anche di residenze socio sanitarie o di dimissioni dagli ospedali. Dopo la pandemia riscontriamo **una maggior intolleranza da parte della gente, la definirei anche rabbia**. I cittadini si rivolgono a noi con domande mirate, si vede che si sono informate. Ma spesso hanno notizie parziali, inadeguate, limitate a un chiacchiericcio generale e poco qualificato. Il mio compito è quello di spiegare la normativa, chiarire, suggerire azioni e percorsi».

### ***La medicina territoriale è in grave difficoltà. Ci sono ambiti scoperti e Ats ha dovuto cercare soluzioni tampone***

La medicina di base sta affrontando un periodo difficile ovunque, non solo nel Varesotto. Ci arrivano molte segnalazioni fondate e da gestire. Ma, a volte, vengono fatte richieste errate. Chi si lamenta che il medico non gli ha rilasciato il certificato di malattia non sa che non è un certificato da dare in automatico ma richiede una verifica da parte del sanitario. I tempi del Covid, che hanno spesso annullato questo passaggio per la necessità del distanziamento, hanno fatto credere che non occorra più la visita. Ma è sbagliato».

### ***Anche le liste d'attesa, come si vede dagli impegni della Regione, sono critiche***

Esiste una figura, **il RUA** che è il responsabile unico delle attese. È presente in ogni azienda ospedaliera. Ed è proprio a lui che io mi rivolgo quando non si ottengono risposte al CUP. È il RUA che deve supportare il cittadino nel trovare la soluzione al proprio bisogno. Nel caso non riuscissi a ottenere soddisfazione per il cittadino, segnalo la cosa al Difensore civico regionale. Ma anche questo è un tema caldo: le liste d'attesa si creano perchè **mancano professionisti sanitari** ma anche perchè i cittadini chiedono **immediatezza alle proprie domande di salute**: se sorge un bisogno voglio accedere alla visita subito.

### ***Sarebbe anche cosa buona e giusta. Ma data la crisi del sistema quali soluzioni vede?***

Occorre un cambio di mentalità. Oggi si fa poca prevenzione e ci si rivolge al servizio pubblico quando il problema diventa acuto. Ritengo che sia giunto il momento di costruire **un sistema di welfare parallelo**, magari aziendale, che punti decisamente sulla prevenzione e sulla cultura della salute. Il bisogno oggi è crescente, la domanda maggiore, ma il modello di welfare pubblico è in crisi. Qualcosa dovrebbe cambiare a breve, ma per un ribaltamento occorrono anni, quelli della realizzazione di nuove strutture, di formazione di personale. Insomma almeno un paio di generazioni. E nel frattempo credo che dobbiamo tutelarci con un welfare parallelo, assicurativo o aziendale. La stessa cosa serve nel sociale in difficoltà. Il sistema pubblico oggi è carente

---

## *Precedenti puntate*

Quale futuro per la sanità? Considerazioni e proposte dei professionisti della salute

Alessandra Toni

[alessandra.toni@varesenews.it](mailto:alessandra.toni@varesenews.it)