

*(I lavori iniziano alle ore 14.31 con l'esame delle interrogazioni a risposta immediata, ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno del Consiglio regionale)*

\*\*\*\*\*

OMISSIS

**Interrogazione a risposta immediata n. 1559 presentata da Andrissi, inerente a "Tempi di risposta delle aziende che hanno partecipato alla gara europea per l'affidamento della realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale"**

**PRESIDENTE**

Proseguiamo i lavori esaminando l'interrogazione a risposta immediata n. 1559, presentata dal Consigliere Andrissi, che ha la parola per l'illustrazione.

**ANDRISSI Gianpaolo**

Grazie, Presidente.

Il titolo sembra molto complicato, ma poi il tema non è così complicato.

La Regione ha deciso di centralizzare il servizio delle prenotazioni sanitarie delle 19 Aziende regionali e ospedaliere (le ASL e le ASO). L'ha fatto con una gara gestita da SCR, la Società di Committenza Regionale, che aveva una base d'asta di 17 milioni di euro. La gara si è conclusa e ha visto un primo aggiudicatario, che è il Consorzio Lavorabile-Santer Reply, un raggruppamento di imprese formato da una società di Roma e da una di Milano, con l'offerta più vantaggiosa dal punto di vista economico. Successivamente la seconda arrivata, la Diamante-Engineering-Telecom, ha fatto ricorso al TAR e sappiamo che c'è una sentenza il 24 di questo mese.

Noi ci chiediamo, nelle considerazioni, se effettivamente sia stata presa in considerazione la qualità dei servizi che queste aziende possono garantire perché sappiamo, da un'indagine fatta dall'Istituto Piepoli, che in Regione Piemonte vi è solo un Centro di prenotazione unica che rispetta i tempi di attesa alla risposta; e questo è uno dei fattori fondamentali, anche riportato nella gara d'appalto: si tratta della Cooperativa Azzurra del VCO, che ha un tempo medio di risposta di 29 secondi. Le altre aziende hanno decisamente tempi di risposta superiori: secondo l'indagine Piepoli, se andiamo a vedere a Novara si parla di parecchi minuti.

Allora, le considerazioni sono queste. Chiaramente va bene il criterio del prezzo più vantaggioso inserito nella gara d'appalto, ma poi di fatto la qualità del servizio ha sicuramente delle conseguenze che fanno aumentare i costi di gestione. Pensiamo, per esempio, solo alla gestione delle disdette degli appuntamenti, che sono una percentuale elevata: si parla di circa il 30 per cento degli appuntamenti. È chiaro che un utente, un potenziale paziente, nel momento in cui deve aspettare quattro, cinque, dieci minuti, difficilmente richiama per disdire l'appuntamento. E quindi è chiaro che spesso e volentieri ci si ritrova con medici con visite prenotate che non possono essere effettuate; questo per citare un esempio.

La qualità del servizio, quindi, è fondamentale. E uno dei criteri imprescindibili è il tempo di risposta. Il secondo è il rapporto tra chiamate fatte e chiamate accettate: ovviamente, infatti, l'utente che chiama si stufa e questo porta anche a un aumento dei costi, perché poi

bisogna incrementare il personale allo sportello, a contatto diretto con il pubblico; mentre un buon centro unico di prenotazione permetterebbe di ridurre il quantitativo di personale presente allo sportello.

Quello che chiedo alla Giunta e all'Assessore, quindi, è se le Aziende che hanno partecipato al bando di gara abbiano sempre rispettato, nella loro attività pregressa presso le ASL, i tempi di risposta previsti dal capitolato di gara.

**PRESIDENTE**

Grazie, Consigliere Andrissi.

Per la Giunta regionale, risponde l'Assessore Saitta; prego.

**SAITTA Antonio**, *Assessore alla sanità*

Dopo aver dato l'informazione delle procedure, il Consigliere ha fatto delle osservazioni non conoscendo il capitolato tecnico, mi pare; quindi ha voluto dare dei giudizi senza questa conoscenza.

**ANDRISSI Gianpaolo** (*fuori microfono*)

Non ho dato alcun giudizio, Santa Madonna!

**PRESIDENTE**

Chiedo scusa, ma domando di non interrompervi. Colgo anche l'occasione per chiedere ai Consiglieri, per cortesia, di parlare (eventualmente) a bassa voce.

Prego, prosegua, Assessore Saitta.

**SAITTA Antonio**, *Assessore alla sanità*

Ripeto che il Consigliere ha voluto dare dei giudizi senza la conoscenza del capitolato tecnico e io provo a dare le informazioni che evidentemente lui non ha.

**ANDRISSI Gianpaolo** (*fuori microfono*)

Ma quale giudizi ho dato? Ho fatto una domanda!

**PRESIDENTE**

Per favore, collega Andrissi: lasci terminare l'Assessore nella sua esposizione! Assessore Saitta, prosegua, per cortesia.

**SAITTA Antonio**, *Assessore alla sanità*

Allora, nel capitolato tecnico del bando di gara per la realizzazione e la gestione di un Sovracup regionale delle agende e delle prestazioni sanitarie vi è un apposito paragrafo in cui sono inseriti i requisiti minimi da offrire per la partecipazione alla gara in oggetto. In particolare, si prevede che l'operatore che gestirà il servizio risponda, su base giornaliera, ad almeno il 90 per cento delle chiamate da operatore umano rispetto a quelle di ingresso, con almeno l'80 per cento delle chiamate risposte entro 60 secondi dal momento in cui l'utente entra effettivamente in coda, dopo il messaggio di benvenuto e la scelta delle opzioni.

A tale livello di servizio sono state associate le relative penali descritte al paragrafo 19.2 - titolo "*Penali call center e recall*" - del capitolato tecnico.

Essendo tali requisiti e avendo tutti i partecipanti accettato le condizioni di gara, tale vincolo minimo dovrà essere assicurato dal fornitore aggiudicatario, chiunque esso sia.

Inoltre, tra i parametri di valutazione della Commissione giudicatrice, è stato inserito un criterio supplementare relativo alla "*Percentuale di risposta superiore al 90% e modalità di raggiungimento di tale percentuale e percentuale di risposta entro 60 secondi superiore all'80% e modalità di raggiungimento di tale valore*".

Si tratta di un ulteriore criterio premiante per le percentuali di risposta che saranno superiori rispetto alle minime richieste.

\*\*\*\*\*

OMISSIS

*(Alle ore 15.34 il Presidente dichiara esaurita la trattazione delle interrogazioni a risposta immediata)*

*(La seduta ha inizio alle ore 15.37)*