



CC-02-18-04/2418/2018/X

Al Presidente
del Consiglio regionale del
Piemonte

INTERROGAZIONE N. 2418

ai sensi dell'articolo 18, comma 4, dello Statuto e
dell'articolo 99 del Regolamento interno.

OGGETTO: AOU Città della Salute e della Scienza di Torino: per prenotare una visita all'Ospedale infantile regina Margherita cosa si deve fare?

Premesso che:

dal sito "Piemonte Informa" si apprende che dal " mese di marzo 2007 è attivo il Sovracup, il call center unificato per la prenotazione di prime visite ed esami diagnostici presso tutte le Asl e gli ospedali della città di Torino.....**Attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.30**, il servizio prevede che i centralinisti possano, grazie a una postazione in collegamento con le agende telematiche di tutti i presidi e gli ambulatori delle otto aziende sanitarie torinesi, fissare gli appuntamenti per centinaia di tipologie di prestazioni direttamente presso l'azienda scelta dal cittadino o in quella in cui i tempi di attesa risultano minori.";

sul sito "regione.piemonte/sanita" si apprende che per prenotare, impegnativa mutualistica alla mano, si può scegliere tra le opzioni proposte: telefonata, fax, mail o direttamente di persona.

Visto che:

è del 29 ottobre l'articolo apparso su "Corriere Torino" che riassume la vicenda vissuta da un cittadino che aveva necessità di prenotare una visita pediatrica presso l'Azienda Ospedaliera universitaria più grande d'Italia, la Città della Salute e della Scienza di Torino, esattamente nel presidio Infantile Regina Margherita:

- "Tel. 011/633.2220 - dal lunedì al venerdì (giorni feriali) - dalle ore 13.30 alle 16.00" riporta il sito della AOU Città della Salute; il nostro utente effettua ben 50 tentativi il primo giorno e ben 120 il secondo pomeriggio per poter parlare con un operatore senza riuscirci: risponde una gentile voce metallica maschile con un gentile «Buongiorno, benvenuti nel servizio di prenotazione telefonica dell'azienda ospedaliera universitaria a Città della Salute e della Scienza di Torino» e dopo aver informato sugli orari, presentato le altre modalità di prenotazione e ricordato la necessità di avere con sé la ricetta del medico di famiglia, invita a scegliere il numero corrispondente al presidio ospedaliero di interesse: 1 Molinette e 2 Sant'Anna o Regina Margherita. Premuto il tasto 2 la voce diventa femminile e con un secco «gli operatori sono tutti occupati, si prega di richiamare più tardi» conclude la chiamata e l'utente è obbligato a rifare la telefonata;

- prenotare online sembra difficilissimo se non in orari proibitivi: il nostro utente stanco di chiamare, decide di provare con la seconda modalità di prenotazione la mail. Per mandarla bisogna collegarsi ad una pagina web (facilmente raggiungibile) e compilare un format predefinito. Ma ecco che compare la scritta: «Gentile utente, il servizio non è al momento attivo in quanto è stato raggiunto il limite massimo giornaliero di ricezione di richieste di prenotazione». Il senso di sconforto è interrotto dalle due righe sotto: «la possibilità di accedere al servizio sarà riattivata dalle ore 00.01 di domani»; erroneamente il nostro utente va a dormire ed al risveglio alle sei e mezza del mattino il sistema è già intasato, così, non disponendo di un fax (e scoprendo che intorno a casa non lo manda più nessuno) non rimane che
- andare allo sportello del Cup in via Ventimiglia 1 a Torino, al piano terreno dell'ospedale Sant'Anna, terza opzione, ovviamente prendendo permesso o ferie dall'attività lavorativa, e così il nostro cittadino ha fatto, alle 11 del mattino ci sono 28 persone dinanzi a lui, ma qui sono abbastanza veloci: dopo 40 minuti finalmente si riesce a parlare con una persona in carne ed ossa e ad avere il tanto bramato appuntamento: **settembre 2019**.

Considerato inoltre che:

l'Assessore ha dato ai Direttori generali delle Aziende sanitarie come priorità l'abbattimento delle liste d'attesa.

l'Assessore ha risposto laconicamente sui giornali che quando entrerà in funzione il nuovo SOVRACUP, la situazione si risolverà automaticamente;

INTERROGA

L'Assessore

per sapere come sia possibile:

- che un utente non riesca a mettersi in contatto con un operatore telefonando al 011/633.2220 - dal lunedì al venerdì (giorni feriali) - dalle ore 13.30 alle 16.00";
- che al Cup della più grande ed importante Azienda regionale, la AOU Città della Salute e della Scienza di Torino, non sia prevista una comunicazione del tempo di attesa presunto alla risposta telefonica: es. " sei l'utente n.... il tempo di attesa per la risposta è diminuti";
- attendere ben 11 mesi per ottenere una visita pediatrica con il SSR dopo aver effettuato 170 chiamate, aver provato ad inviare la mail ed alla fine essere stati costretti a recarsi di persona allo sportello.

FIRMATO IN ORIGINALE