

*(I lavori iniziano alle ore 9.37 con l'esame del punto all'o.d.g.
inerente a "Svolgimento interrogazioni e interpellanze")*

OMISSIS

Interrogazione a risposta indifferibile e urgente n. 154 presentata da Valle, inerente a *"Servizio CUP UNICO Piemonte per la prenotazione di visite ed esami diagnostici e specialistici"*

PRESIDENTE

Esaminiamo l'interrogazione a risposta indifferibile e urgente n. 154, presentata dal Consigliere Valle.

Ricordo che per le interrogazioni a risposta indifferibile e urgente è prevista l'illustrazione da parte dell'interrogante di due minuti, e la risposta dell'Assessore di tre minuti. Non è prevista replica.

Per la Giunta regionale si è reso disponibile a rispondere l'Assessore Icardi; ha facoltà di intervenire per tre minuti.

VALLE Daniele

È sicuro, Presidente, che non debba illustrarla prima io?

PRESIDENTE

Ha ragione. Mi scusi, abbia pazienza.

Ha chiesto la parola il Consigliere Valle per l'illustrazione; ne ha facoltà.

VALLE Daniele

Grazie, Presidente.

Quest'interrogazione nasce dall'esigenza di approfondire semplicemente il servizio di CUP unico che sta partendo sul territorio regionale e le relative modalità organizzative, anche a seguito delle considerazioni sollevate dalle rappresentanze sindacali dei lavoratori, in particolare circa la necessità o meno di tenere attivo il servizio nel weekend, quando conosce una flessione importante di utenze cui si rivolge.

Per me era interessante capire, a oggi, in quale provincia il servizio sia partito e quale sia il dettaglio dei costi e del traffico rispetto alla settimana e al weekend, per conoscerne un po' la distribuzione.

Insomma, vorrei capire se siamo già in grado di stilare un primo bilancio con un approfondimento relativo, in particolare, alla scelta di tenerlo aperto nel weekend.

Infine, c'era l'interesse a conoscere se l'app per le proporzioni, che era prevista insieme al progetto di CUP unico, sia già partita e in che modalità.

Grazie, Assessore.

PRESIDENTE

Grazie, Consigliere Valle.

Per la Giunta regionale si è reso disponibile a rispondere l'Assessore Icardi; ne ha facoltà. ICARDI Luigi Genesio, *Assessore alla sanità*

Grazie, Presidente.

Rispondo punto per punto all'interrogazione.

Le Province in cui il CUP unico è già operativo, oltre a quelle citate, sono le seguenti: Novara (avviato il 10 giugno 2019), ASL di Biella (luglio), VCO (settembre), Mauriziano (dicembre), San Luigi (gennaio), Città di Torino (sempre a gennaio), Santa Croce di Cuneo (partito il 2 marzo), ASL CN1 (sempre il 2 marzo) e Novara (avviato l'11 maggio 2020). Le prossime Aziende pianificate per salire a bordo del CUP unico sono ASL TO4, ASL TO5 e ASL di Vercelli.

Progressivamente, saranno oggetto di pianificazione le restanti Aziende Sanitarie Regionali e, a seguire, anche le strutture private accreditate contrattualizzate. I ritardi a seguito della complessità di avvio già nota, per esempio il fallimento della mandataria, prima dell'emergenza COVID, sono imputabili alle motivazioni oggi superate dalle ASL che, progressivamente, stanno provvedendo ad aderire al CUP unico regionale. Contiamo, in pochi mesi, di avere a bordo tutto il Piemonte, compresi i privati.

La realizzazione di un sistema omogeneo di gestione delle agende è un progetto ambizioso, finalizzato a normalizzare e rendere omogenea la gestione di tutte le agende del Servizio Sanitario Regionale e della libera professione, che ovviamente ha richiesto, in fase di attuazione, una maggiore tempistica causata dalla necessità, da parte delle Aziende sanitarie, di porre maggiore attenzione alla pulizia e alla normalizzazione di tutte le Agende e la predisposizione dati per Traco (che è un sistema), rilasciato da parte di RTI e con le successive versioni di moduli di validazione dei dati, di sviluppo dei test, ecc.

Sono emerse ulteriori azioni, non previste in sede di programmazione, per la definizione delle configurazioni del sistema CUP regionale (non è così semplice organizzare tutto il Piemonte), finalizzate a omogeneizzare e a standardizzare tutti i processi e i percorsi, con un'analisi più approfondita delle diverse ASL. La definizione omogenea delle misure di sicurezza (non dimentichiamo che parliamo di dati sensibili) e la molteplicità dei soggetti titolari hanno determinato, di fatto, alcuni ritardi nella definizione degli elementi propedeutici e fondamentali per l'attuazione di alcune fasi, ad esempio la definizione condivisa delle misure di sicurezza fra le Aziende sanitarie e RTI, a oggi in corso di approfondimento.

Diciamo che la gran parte delle Aziende sono a bordo e a breve avremo anche le altre.

Per venire al punto 2), sui costi del servizio del traffico richiamata nel weekend, in particolare la domenica, posso rispondere che l'estensione del servizio di *call center* la domenica è stata una miglioria, presentata in sede di gara l'appalto dal soggetto aggiudicatario. Il capitolato prevedeva, come requisito minimo, da lunedì al sabato e veniva chiesto quanto segue: il *call center* dovrà essere attivato dieci ore al giorno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 18 con orario continuato e quattro ore il sabato, dalle 8.30 alle 12.30, festività escluse.

L'aggiudicatario propone l'estensione dell'orario di servizio, dal lunedì alla domenica, dalle 8 alle 20; per cui non è un costo aggiuntivo, ma una miglioria proposta. Festività nazionali escluse (questo preme sulle domeniche).

Il servizio di *call center* è stato contrattualizzato a quantità di prestazioni fornite, numero di prestazioni, spostamenti, disdette e informazioni, quindi non parliamo a orario, ma a prestazione. In particolare, il costo unitario dei contatti, prestazioni gestite nei giorni festivi, è più o meno il medesimo dei giorni feriali, per cui è utile averlo anche nei giorni festivi.

Il numero dei contatti nei giorni festivi, nel mese di gennaio, è indicativamente intorno a

150/200, mentre febbraio, con attive anche l'ASL Città di Torino, CN1 e Santa Croce, i contatti sono stati circa 500; quindi paghiamo in base al capitolato ogni singolo contatto.

Per passare al punto 3), le motivazioni di base della scelta di tenere aperto il servizio nelle notti di domenica, anche in considerazione del fatto che tale modalità organizzativa non sembra avere esempi in altre Regioni italiane, io credo sia un vanto. Il servizio non gestisce le urgenze nelle 72 ore perché, ordinariamente, il medico di base riceve dal lunedì al venerdì. Si tratta di un'offerta, come dicevo, migliorativa, di un servizio aggiuntivo per i cittadini, a invarianza economica, della gara europea. Come dicevo prima, una miglioria che, nel periodo emergenziale COVID, in considerazione del minor numero di contatti (da imputare ovviamente alle disposizioni regionali e nazionali), v'informo che il servizio di call center, per le giornate di sabato e domenica, è stato temporaneamente sospeso.

Punto 4). Alla luce dei dati disponibili, proprio in termini di ottimizzazione (siamo sempre sul festivo), l'ottimizzazione del servizio è competenza diretta di RTI, cioè dell'appaltante, che deve garantire il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati. In particolare, almeno il 90% delle chiamate a risposta da operatore umano, rispetto a quelle in ingresso con almeno il 90% delle chiamate a risposta entro trenta secondi, dal momento in cui l'utente entra effettivamente in coda, dopo il messaggio di benvenuto.

Su quest'aspetto faccio un aggiornamento: in questi giorni, in realtà, il call center ha tempi d'attesa ben più lunghi, quindi abbiamo predisposto degli atti molto pesanti nei confronti di questo soggetto, per fare in modo che aumenti il personale, visto che stiamo potenziando in modo significativo il ritorno alla normalità, quindi il recupero del vecchio. Avendo un flusso straordinario di chiamate, abbiamo imposto che fosse potenziato il servizio con più operatori.

Punto 5), sapere se è stata attivata l'app.

L'app è stata attivata, è attiva e può essere scaricata dagli *store* di Android e di Apple. Nella risposta scritta, che invierò, ci sono i link dai quali può essere scaricata.

Il servizio di protezione è accessibile anche attraverso un unico strumento di dialogo digitale per il servizio sanitario e per i cittadini. Anche qui c'è un link che le invierò, Consigliere Valle, a breve, appena gli Uffici riusciranno a mandargliela.

Grazie, Presidente.

PRESIDENTE

Grazie, Assessore.

OMISSIS

(Alle ore 10.07 il Presidente dichiara esaurita la trattazione del punto all'o.d.g. inerente a "Svolgimento interrogazioni e interpellanze")

(La seduta inizia alle ore 10.12)