

(I lavori iniziano alle ore 14.03 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. 333 presentata da Riva Vercellotti, inerente a *"Quali azioni per le lunghe code di attesa ai CUP di Vercelli"*

Interrogazione a risposta immediata n. 334 presentata da Stecco, inerente a *"Gravi disfunzioni del servizio CUP e SOVRACUP nella provincia di Vercelli: quali sono le azioni che la Regione sta intraprendendo?"*

PRESIDENTE

Proseguiamo i lavori esaminando l'interrogazione a risposta immediata n. 333.
La parola al Consigliere Riva Vercellotti per l'illustrazione.

RIVA VERCELLOTTI Carlo

Grazie, Presidente.

Il Centro Unico di Prenotazione di Corso Abbiate a Vercelli è stato oggetto, in questi ultimi sette/dieci giorni, di una delle situazioni più buie e imbarazzanti della storia del Sant'Andrea, l'ospedale di Vercelli. Le code al CUP ci sono sempre state, per carità, ma le persone erano sedute e trovavano un luogo, se non accogliente, almeno dignitoso.

In questo luglio 2020, questo non è accaduto, perché la coda si allungava per lo stretto marciapiede di Corso Abbiate, tra auto e tubi di scappamento, con le persone a poche decine di centimetri l'una dall'altra e una coda che ancora oggi rimane senza sedute e sotto il sole cocente di luglio e un domani, magari, sotto i temporali o sotto la pioggia.

Sappiamo che una coda di questo tipo porta tensioni, porta esasperazione. Pare, poi, che i cartelli che indicavano gli orari di apertura non fossero gli stessi di quelli poi effettivamente previsti; pare che qualche persona anziana abbia anche chiamato le Forze dell'ordine e pare che qualcuno sia stato anche male. Ecco, un teatro indecoroso che si è tenuto in un CUP della nostra Regione, in particolare all'ASL, per la disorganizzazione dimostrata dalla stessa e, aggiungo, per la pessima considerazione che la stessa ASL ha riservato alle fasce deboli, soprattutto per gli anziani.

Con quest'interrogazione vorrei capire, non solo o tanto le motivazioni di questo indegno caos, che credo siano legate alla scarsa capacità organizzativa dalla direzione generale, insieme a una programmazione avvenuta nella legislatura passata sbagliata, che evidentemente dovrà essere riformulata, ma vorrei comprendere cosa intende fare l'Assessorato e lei, Assessore, di cui conosco e apprezzo la sensibilità e la sua decisione, per risolvere il problema delle code presso il CUP di Vercelli, che rappresenta non solo un disservizio o un danno all'immagine della sanità piemontese, ma anche uno schiaffo alla fiducia di tanti anziani che chiedono una sanità vicina, una sanità attenta, una sanità che si prenda cura dei bisogni delle persone più fragili, a partire dalle piccole cose, quelle anche plastiche, evidenti e quotidiane come quella che oggi qui in Aula ho rappresentato.

PRESIDENTE

Grazie, Consigliere Riva Vercellotti.

Poiché l'interrogazione a risposta immediata n. 334 "Gravi disfunzioni del servizio CUP e SOVRACUP nella provincia di Vercelli: quali sono le azioni che la Regione sta intraprendendo?" è relativa allo stesso argomento della precedente, chiedo dal Consigliere Stecco di illustrarla, così l'Assessore darà una risposta unica.

La parola al Consigliere Stecco per l'illustrazione.

STECCO Alessandro

Grazie, Presidente.

Anzitutto, il problema del CUP di Vercelli è precedente al COVID ed era già stato attenzionato anche dal sottoscritto, come anche dal collega Consigliere regionale Riva Vercellotti e da altri.

Già l'estate scorsa, si erano dimostrate gravissime problematiche logistiche, legate a un'organizzazione locale del servizio dello sportello del front office all'utenza che non era corrispondente alle necessità dei cittadini e questo comportava, soprattutto con il grande caldo, file lunghe all'esterno della struttura che aveva una capienza limitata.

Da allora a oggi non è stato fatto niente o poco e ci siamo trovati, anche successivamente alla pandemia legata al COVID, il problema del ritorno di tutti i pazienti a cercare di prenotare o prenotare determinati esami con le stesse caratteristiche e situazioni logistiche di prima, tutto ciò acuito dalle norme di distanziamento sociale, che rendono questo ancora più difficile, come avviene ovunque, ma in un contesto che era già problematico, com'era già stato definito e descritto la volta scorsa.

Nel frattempo, è partito a Vercelli, recentemente, il CUP regionale e, quindi, l'applicazione e il numero di telefono e quello che serve per prenotare, ma ci sono disservizi anche nel Vercellese nell'accesso a questo sistema, per cui il cittadino non riesce a prenotare o a farsi rispondere al telefono.

Entrambi questi elementi insieme sono diventati esplosivi: i cittadini e gli anziani patiscono molto, naturalmente, sia la difficoltà delle code sotto il sole o sotto la pioggia, sia la difficoltà ad accedere a un sistema tecnologico che, nella nostra zona è appena partito e si è visto che ha delle difficoltà. Inoltre, si aggiunga anche la necessità di rivisitare il software, probabilmente, anche nelle farmacie stesse, dove prima erano fatte le prenotazioni.

Pertanto, si chiede all'Assessore quali azioni intenda intraprendere la Regione per superare le gravi disfunzioni a livello dell'ASL per il servizio CUP e per l'applicativo e la funzionalità del Sovracup di Vercelli e del CUP regionale per quanto riguarda la zona di Vercelli.

PRESIDENTE

Ringrazio entrambi i Consiglieri per le illustrazioni delle rispettive interrogazioni.

La parola all'Assessore Icardi per la risposta.

ICARDI Luigi Genesio, *Assessore alla sanità*

Grazie, Presidente.

Ho ben presente la problematica di Vercelli, una situazione forse tra le più critiche della Regione Piemonte.

L'ASL di Vercelli è entrata nella funzionalità del CUP regionale il 22 giugno, come da programma. L'emergenza COVID, probabilmente, ha anche un po' rallentato, mentre altre ASL magari hanno potuto farlo prima, la traslazione delle vecchie agende sul nuovo sistema.

In questo momento, abbiamo spronato affinché questo importante lavoro di riprogrammazione delle attività, dovuto anche alla necessità di rispettare le regole di stanziamento, andasse avanti in modo molto più rapido e molto più significativo.

Tutte le agende delle prime visite (le U, le D, le P e le differibili) sono state poste a cura del CUP e, contrariamente ad altre Aziende, hanno ancora la riserva dell'agenda di tipo P e D. Abbiamo chiesto che fosse acquisita anche la funzionalità della nuova app regionale CUP-Piemonte, che permette a qualunque cittadino iscritto all'anagrafe regionale di gestire in proprio una prenotazione e di ottenerla, senza doversi recare e fare le code al CUP.

Da quando sono state riaperte le agende e pubblicizzata la riapertura graduale dei servizi, è chiaro che si sono verificati quotidianamente importanti afflussi, perché purtroppo non sono stati utilizzati a sufficienza quei canali telematici messi a disposizione. A questo proposito, sono riferiti elevatissimi tempi d'attesa da parte degli utenti. La funzionalità di monitoraggio, previsto dal CUP, è stata attivata con ritardo per mancanza delle credenziali di accesso.

Inoltre, c'è il tema che riguarda la sede del CUP, che è certamente poco confortevole e, soprattutto, limitata negli spazi. Una valutazione che era da tempo nota alla Direzione Generale e si era consigliata la ricerca di nuovi spazi più idonei per la gestione degli sportelli. La ricerca si è interrotta nel periodo del *lockdown*, ma adesso è drammaticamente urgente.

Dal 1° luglio, è stata individuata una nuova sede seppur provvisoria, per gli sportelli di scelta, revoca ed esenzioni, messe a disposizione dal Comune di Vercelli. Ciò ha consentito di ridurre considerevolmente il numero di passaggi agli sportelli centrali, sui quali gravano oltre 250 passaggi al giorno, un numero molto significativo.

È in corso di acquisizione ulteriore personale amministrativo, tramite Agenzia dell'impiego. Il personale integrativo non può essere attinto estemporaneamente da altri uffici, ovviamente, perché dev'essere formato per avere quelle competenze specifiche per poi essere impiegato al CUP. Sappiamo che non può essere sostituito da personale generico che non abbia avuto un'idonea formazione.

Si è inoltre reso necessario un importante lavoro di back office, che abbiamo implementato, che assorbe l'attività del personale che, in tempi ordinari, sarebbe presente allo sportello, ma le nuove assunzioni dovrebbero colmare questo gap.

Abbiamo sollecitato la ricerca di nuovi spazi da dedicare in modo permanente al CUP di Vercelli; sono stati stimati almeno 600 metri quadri di fabbisogno, in una sede vicina all'ospedale, oppure molto centrale della città. A breve, partirà l'avviso per il bando di ricerca.

Il personale dell'URP ha preso in carico il supporto all'utenza, per cercare di dare un minimo di conforto, che si occupa di offrire, per quanto possibile, generi di conforto e di gestire le pratiche, rinviando al domicilio quanti possono ricevere un servizio telefonico diretto, di cui pure si fanno carico, oppure di operare in back office per completare pratiche sommariamente evase al mattino.

L'ASL di Vercelli segnala che ha stipulato convenzioni con le farmacie del territorio, anche sulla scia, tracciata dalla Regione, della Farmacia dei servizi, per l'uso degli applicativi di prenotazione che, in tempi ordinari, danno un buon contributo di snellimento e di prossimità di servizio. A seguito dell'implementazione del nuovo CUP è necessaria, anche in questo caso, la formazione specifica per il personale addetto tuttora in corso.

Sono in corso di studio ulteriori funzionalità di prossimità, che implicano la collaborazione da parte delle associazioni del territorio. L'Assessorato si è mosso sulla Direzione generale, sollecitando tutta questa serie d'interventi che vi ho descritto, e monitorerà e controllerà in modo

molto stretto l'applicazione degli stessi, al fine di arrivare a eliminare questo pesante disservizio sull'ASL di Vercelli.

PRESIDENTE

Ringraziamo l'Assessore Luigi Icardi, per la risposta.

OMISSIS

(Alle ore 15.27 il Presidente dichiara esaurita la trattazione delle interrogazioni a risposta immediata)

(La seduta ha inizio alle ore 16.05)