

*Al Presidente del
Consiglio regionale
del Piemonte*

INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA n. 1168

ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno

OGGETTO: *Disservizi della piattaforma Salute Piemonte per il cambio del medico di medicina generale e disparità di accesso tra canali online e sportelli fisici*

Il Consiglio regionale,

Premesso che:

- nei giorni scorsi, nel territorio dell'ASL del Verbano-Cusio-Ossola, si sono registrate gravi criticità nell'accesso alla scelta del medico di medicina generale;
- secondo quanto riportato da segnalazioni pervenute e da articoli di stampa locale, l'aumento del numero massimo di assistiti di una dottoressa di medicina generale avrebbe reso disponibili circa 500 nuovi posti, determinando un forte afflusso di cittadini presso uno sportello distrettuale;
- dalla documentazione allegata emerge che numerosi cittadini si sarebbero messi in coda fin dalle prime ore dell'alba per tentare di ottenere l'assegnazione del medico, con disagi particolarmente pesanti per persone anziane, fragili o residenti in territori montani;
- sempre secondo le segnalazioni, alcuni cittadini avrebbero invece tentato di utilizzare tempestivamente la piattaforma digitale Salute Piemonte, attraverso la funzione "Cambio medico", senza riuscire a visualizzare la disponibilità dei posti che, al contrario, sarebbero stati assegnati presso gli sportelli fisici;
- in particolare, risulta segnalato il caso di un cittadino che, nella giornata in cui sarebbero stati resi disponibili i nuovi posti, avrebbe effettuato sei accessi consecutivi al sistema online senza riuscire a completare la procedura;
- il giorno successivo lo stesso cittadino avrebbe ricevuto una notifica secondo cui il medico risultava disponibile solo per ricongiungimento familiare e assistenza

temporanea, circostanza che lascia intendere che i posti ordinari fossero ormai esauriti;

- di conseguenza, pur avendo tentato tempestivamente e ripetutamente di utilizzare il canale digitale regionale, al cittadino sarebbe stata di fatto preclusa la possibilità di scegliere quel medico, mentre altri utenti presenti fisicamente allo sportello sarebbero riusciti a ottenere l'assegnazione;
- a seguito di segnalazione formale, la Direzione Sanità della Regione Piemonte ha comunicato che erano in corso verifiche tecniche finalizzate ad accertare l'eventuale anomalia della funzione "Cambia Medico" della piattaforma Salute Piemonte, invitando nel frattempo il cittadino a rivolgersi direttamente all'ASL competente tramite canali alternativi.

Considerato che :

- la digitalizzazione dei servizi sanitari dovrebbe garantire maggiore semplicità, trasparenza e parità di accesso, non creare una disparità tra chi può recarsi fisicamente agli sportelli e chi utilizza i servizi online;
- un sistema digitale regionale che non aggiorna tempestivamente le disponibilità, o che non consente agli utenti di accedere alle medesime opportunità garantite allo sportello, rischia di trasformarsi in un ostacolo anziché in uno strumento di semplificazione;
- la questione è ancora più grave nei territori montani, dove gli spostamenti sono più difficili e dove la carenza di medici di medicina generale incide già pesantemente sul diritto all'assistenza sanitaria primaria;
- proprio mentre il Consiglio regionale è chiamato a discutere un Disegno di legge presentato come intervento di semplificazione e innovazione amministrativa, nel quale viene richiamata l'importanza della digitalizzazione dei servizi pubblici, episodi come quello segnalato evidenziano la distanza tra gli obiettivi dichiarati e la concreta esperienza dei cittadini, che davanti a un disservizio della

piattaforma regionale rischiano di essere penalizzati proprio per aver utilizzato correttamente il canale digitale.

INTERROGA

La Giunta Regionale

per sapere quale misura immediata e verificabile intenda adottare per garantire ai cittadini che, pur avendo seguito tempestivamente e correttamente la procedura online sulla piattaforma Salute Piemonte per la scelta del medico di medicina generale, sono stati penalizzati dal disservizio digitale rispetto agli utenti presenti agli sportelli fisici.

Sarah Disabato
Consigliera Regionale
Movimento 5 Stelle