

Problemi nell'attesa della linea telefonica, nella rapidità della risposta e nell'indicazione della soluzione

Quel telefono che non risponde mai

Troppi disservizi al Cup, il Centro unico di prenotazione della sanità regionale

Cuneo - Era stato annunciato dall'assessore regionale alla sanità Luigi Icardi come "un passo importante verso il futuro, in un'ottica di servizi per i propri cittadini sempre più all'avanguardia", ma è un flop con migliaia di proteste ai centralini e agli Urp delle Asl. Si tratta del Cup, il Centro Unico di Prenotazione regionale, che dal 27 gennaio scorso è attivo in Piemonte. Per Asl Cn1 e Aso Santa Croce e Carle l'attivazione è arrivata un po' dopo, il 2 marzo.

Al Centro Unico di Prenotazione, che risponde al numero 800.000.500, si possono prenotare, modificare, cancellare visite specialistiche ed esami diagnostici del Servizio sanitario nazionale e di libera professione, con chiamate gratuite sia da rete fissa che da cellulare. Il servizio è attivo tutti i giorni, sabato e domenica compresi, dalle ore 8 alle ore 20, escluse le festività nazionali.

Il Cup unico avrebbe dovuto, secondo le intenzioni, migliorare sia lo stesso sistema di prenotazioni, sia i tempi di attesa per le prestazioni sanitarie "entro tempi appropriati", e anche "rispetto alla patologia e alle necessità di cura". Il problema è che in molti, troppi casi, il sistema non funziona. A volte nell'attesa della linea telefonica, a volte nella rapidità della risposta e a volte nell'indicazione della soluzione. Nonostante siano dichiarati nel servizio 40 operatori contemporaneamente,



l'attesa della linea è lunga, ma soprattutto quando si sceglie il numero indicato dalla voce registrata per scegliere il servizio richiesto, la linea cade. Il servizio di risposta, proprio per essere più ampio possibile, prevede un tempo stabilito, non più di 2 minuti, per le operazioni di prenotazione, e spesso è un tempo insufficiente (specie se è un anziano al telefono) e soprattutto non è sicuramente sufficiente per prenotazioni multiple di più esami. Terzo problema segnalato da molti cittadini è quello della destinazione del luogo dove fare visite ed esami, che è spesso regionale senza conoscenza alcuna del territorio.

Il problema non è solo segnalato dagli utenti cittadini ma anche dagli ospedali e da-

gli ambulatori stessi, perché spesso non funziona neppure l'applicazione alle strutture ospedaliere che usano gli interni, cioè gli infermieri, per prenotare una visita di controllo a un paziente dimesso dall'ospedale o per un ulteriore controllo ambulatoriale.

Molti utenti si scoraggiano e virano alla sanità privata, altri invece fanno che saltare il Cup, andando direttamente agli sportelli locali di Asl e ospedale oppure telefonano lamentandosi all'Urp.

Al Cup regionale unico fanno riferimento buona parte delle Asl e delle Aso del Piemonte. Ad oggi sono attive le Asl di Alessandria, Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola, Città di Torino, Torino 4 e Torino 5, l'Aso di Novara e di Alessandria, il Maurizioano

di Torino, il San Luigi Gonzaga di Orbassano, oltre all'Asl Cn1 e l'Aso Santa Croce e Carle. Per ora in provincia non vi ha aderito l'Asl Cn2 ma è questione di tempo perché entro la fine del 2020 dovrebbero rientrare tutte le diciannove aziende sanitarie piemontesi, ed entro giugno 2021 anche tutte le aziende del privato accreditato piemontese.

Il Centro di prenotazione di Asl e Aso insieme, a Cuneo era prima gestito dall'Amos, ora il Cup fa parte di un appalto da oltre 17 milioni e mezzo di euro gestito da Scr, società di committenza della Regione Piemonte, che ha bandito una gara europea che ha avuto risvolti lunghi e assegnazione contestata con ricorso al Tar. A vincere l'appalto quinquennale è stato il Consorzio Lavorabile - Santer Reply un raggruppamento d'impresе formato da una società di Roma e una di Milano.

Il Cup regionale a regime dovrebbe gestire circa 2,5 milioni di contatti all'anno ed era stato pensato per sopprimere all'ultima indagine commissionata dalla Regione, e condotta dall'Istituto Piepoli, sulle performance dei call center delle Asl sui tempi di risposta, dove emergevano forti disparità tra le zone: dai 29 secondi dell'Asl più veloce ai 16 minuti e 22 secondi di quella più lenta. Ma forse le cose non sono migliorate di molto.

Massimiliano Cavallo