



VERBALE RIUNIONE COMITATO DI PARTECIPAZIONE DEL 16 GIUGNO 2021

Si riuniscono in data 16 giugno 2021 dalle 15 alle 17 in modalità remota i componenti del Comitato di partecipazione.

Partecipanti: Sestilio Dirindelli (coordinatore), Franco Alajmo, Antonella Perez, Alessandro Venturi, Barbara Gonella, Rosalba Buoncompagni, Rita Gargiulo, Chiara Fusi, Carla Valeria Contini, Marco Esposito, Giuseppe Notaro, Daniela Morandi, Lina Beatriz Callupe, Maria Grazia Antoci, Leonardo Pasquini, Lucia Santucci.

Redige il verbale Irene Pucci.

All'ordine del giorno i seguenti argomenti:

- Approvazione del verbale del 3 maggio 2021;
- Relazione Vice Presidente Consiglio dei cittadini Rosalba Buoncompagni;
- "Sistema integrato cup 2.0" e gestione pre-lista: intervento Direttore SOC CUP e call-center dott. Leonardo Pasquini;
- Varie ed eventuali.

La seduta si apre con l'attesa del coordinatore Sestilio Dirindelli che comunica alla dott.ssa Santucci alcuni problemi con il collegamento. Pertanto prende la parola Alessandro Venturi per segnalare la sua presenza all'incontro precedente del 3 maggio, che non è stato però indicato nel verbale. A questo punto riesce a partecipare alla riunione anche Sestilio Dirindelli che chiede ai componenti del Comitato se ci sono ulteriori considerazioni sul verbale della seduta precedente, oltre alla segnalazione di Alessandro Venturi. Dal momento che non ci sono altri interventi, il verbale della precedente seduta del 3 maggio 2021 si ritiene approvato.

Pertanto si passa al successivo argomento di discussione, ovvero la relazione del Vice Presidente del Consiglio dei cittadini Rosalba Buoncompagni che espone la situazione riferita dal comitato dei cittadini che ricade sempre su problematiche del territorio, come il servizio di continuità assistenziale, il servizio prestato ai cittadini dalla medicina di base, il problema della presa in carico che dovrebbe essere non soltanto sanitaria, ma socio-sanitaria. Inoltre segnala, sulla base del confronto con l'Assessore Bezzini, la problematica di accogliere pienamente le istanze dei comitati dei cittadini per promuovere una piena partecipazione. Rosalba Buoncompagni prosegue poi il suo intervento riferendo che elementi come la perdita del senso di partecipazione, la dispersione dei tempi nell'ottenimento di risposte e la mancanza di riscontri ai comitati da parte delle istituzioni, danneggia i cittadini e compromette il valore della partecipazione stessa. E' necessario pertanto adoperarsi per apportare dei cambiamenti con il contributo delle aziende sanitarie, oltre che attraverso il Consiglio. A tal proposito Sestilio Dirindelli interviene per chiedere a Rosalba Buoncompagni se è prevista la creazione di un ufficio di coordinamento che riceva tutti i documenti necessari per gestire le proprie attività. Prosegue poi facendo riferimento all'Ars a proposito di un report sulle attività presenti nelle case della salute. Sulla questione sempre Dirindelli chiede se qualcuno dei partecipanti volesse esporre il proprio punto di vista.

Non ci sono interventi da parte dei partecipanti ma chiede la parola Rita Gargiulo per auspicare che, una volta conclusa la pandemia, avvenga una ripresa di tutta l'attività ambulatoriale, che ha subito forti



rallentamenti nel corso dell'ultimo anno, e che ci sia una vera presa in carico da parte dell'azienda sanitaria poiché, in alternativa, l'unica possibilità è quella di rivolgersi alle istituzioni private, soprattutto in casi di estrema urgenza. Indirizza questa problematica in particolare alla Regione affinché venga risolta definitivamente. L'intervento seguente è di Sestilio Dirindelli che, a proposito delle liste di attesa, comunica che a breve esporrà sull'argomento il dott. Leonardo Pasquini. Subito dopo prende la parola Carla Contini che fa presente che nel prossimo incontro del proprio comitato sarà discusso come argomento all'ordine del giorno l'intero sistema partecipativo della Regione Toscana, riferendo quanto purtroppo la pandemia abbia messo in difficoltà i sistemi di partecipazione dei cittadini. Pertanto, prosegue Carla Contini, è necessaria una riflessione da parte di tutti sui vari livelli di rappresentanza territoriale. Infine, espone le criticità sorte con l'avvento del cup 2.0, proponendo così uno spunto di riflessione per tutti.

Dopodiché interviene Lina Beatriz Callupe per sottoporre due quesiti all'attenzione di Lucia Santucci. Il primo riguarda la prenotazione attraverso il cup telefonico al numero 055/545454 che, una volta avvenuta, non prevede l'invio di conferma via e-mail e questo crea un problema dal momento che l'utente, in caso di richiesta all'operatore dell'invio dell'e-mail di conferma appuntamento, riceve come risposta quella di presentarsi ad uno sportello per riceverne la stampa. Il secondo quesito riguarda invece la tempistica e la modalità di ricezione dei referti dei tamponi COVID che, a suo avviso, è critica poiché ci sono dei ritardi nella refertazione e chiede se la risoluzione di questa criticità sia di competenza della Ausl Toscana Centro o della Regione. Lucia Santucci risponde a Lina Beatriz Callupe a proposito della conferma e-mail della prenotazione che il mancato invio può essere causato dalla comunicazione da parte dell'utente di un indirizzo di posta elettronica errato, per cui è sempre utile da parte dell'operatore chiederne conferma, oppure problemi informatici o di simil genere. Ribadisce poi che, a proposito di particolari prestazioni, recarsi allo sportello per la stampa della prenotazione è essenziale per avere chiarimenti anche sulla specifica preparazione da seguire prima di effettuare la prestazione. Lucia Santucci risponde poi anche alla domanda relativa alla refertazione dei tamponi COVID riferendo che il canale impiegato mediante la visualizzazione dell'esito del tampone sul programma dei medici di medicina generale consente solo la visualizzazione, ma non la stampa. Lina Beatriz Callupe ribadisce però che purtroppo, talvolta, i referti non sono visibili neanche nel fascicolo sanitario elettronico. Lucia Santucci fa presente allora a Lina Beatriz Callupe di voler sottoporre queste problematiche all'attenzione dell'Urp, che può indagare sulle criticità e contribuire alla risoluzione dei problemi riscontrati. Per quanto riguarda invece il mancato recapito delle e-mail di avvenuta prenotazione è utile interpellare il dott. Pasquini.

Nell'attesa di riprendere gli argomenti di discussione, prende la parola Rita Gargiulo, che segnala che tutto ciò che non è corretto deve essere raccolto in forma scritta e comunicato all'azienda sanitaria. Subito dopo prende la parola Alessandro Venturi che segnala, in base all'intervento di Rosalba Buoncompagni, la necessità di registrare i vari meccanismi nei vari livelli di partecipazione. Sarebbe opportuno poi avere un calendario di priorità condivise in modo da poter svolgere il lavoro preso in carico nei vari livelli di rappresentanza locale. Segnala questa necessità in riferimento al metodo di lavoro. Inoltre, prosegue Venturi, l'attività di partecipazione è sempre stata riferita a livello locale, anziché pretendere una vocazione più universale, così come rappresentato ad esempio dall'Oms.

A questo punto riprende la parola Sestilio Dirindelli che chiede a Rosalba Buoncompagni se avesse degli interventi in merito alle questioni espresse dai componenti del comitato ed espone anche la necessità di riferirsi al supporto del quadro normativo e alla sua effettiva applicazione. Il Comitato deve infatti vigilare



sul fatto che l'azienda abbia effettivamente preso in carico le istanze avanzate dai cittadini per poter trovare una soluzione congrua alla specifica richiesta del cittadino. Viene poi fatta presente la problematica inerente la prevenzione, così come già indicato da Alessandro Venturi, per la quale è necessario intervenire con tempestività perché il trascorrere dei tempi implica che richieste non prioritarie diventino poi prioritarie se non addirittura urgenti, in virtù dell'insorgenza di nuove problematiche che devono essere contenute il più possibile o risolte in via definitiva.

A questo punto Rosalba Buoncompagni si congeda dalla riunione e Sestilio Dirindelli a tal punto ritiene opportuno sollecitare il dott. Pasquini all'intervento nella riunione.

Attendendo la partecipazione del dott. Pasquini, che intanto Lucia Santucci sollecita telefonicamente, interviene anche Daniela Morandi, che invita i vari comitati di zona a pubblicare in rete i verbali delle varie adunanze dei loro gruppi, come già stanno facendo i comitati della Valdinievole e Pistoia, comunicando reciprocamente l'esito delle riunioni da loro sostenute con le proprie associazioni. A tal proposito prende la parola Alessandro Venturi che riferisce che il loro comitato ha chiesto alla Ausl Toscana Centro di inserire un link per pubblicare i verbali del Comitato di Partecipazione. Di nuovo prende la parola Daniela Morandi informando tutti che il progetto svolto da una associazione può essere di impulso anche per altri comitati. Subito dopo Dirindelli chiede notizia a Lucia Santucci dell'assenza della dott.ssa Novelli relativamente all'esposizione sul nuovo servizio di continuità assistenziale. Lucia Santucci risponde a Dirindelli, comunicando che al momento è in valutazione da parte della Direzione aziendale il progetto per il numero unico europeo e pertanto la dott.ssa Novelli darà un aggiornamento più puntuale nella prossima seduta del Comitato di partecipazione. Dirindelli espone il proprio punto di vista, secondo cui anziché avere un progetto già definito, sarebbe stato utile descrivere la situazione in corso d'opera per consentire al Comitato il proprio intervento e un maggiore potere di consultazione. Dirindelli rivela per questo un po' di disappunto. Subito dopo arriva l'intervento di Alessandro Venturi che si mostra concorde con il punto di vista di Dirindelli. L'intervento seguente è di Barbara Gonella che, in qualità di rappresentante dei cittadini, chiede che tutte le iniziative siano sempre messe per loro in evidenza.

La parola passa poi a Carla Contini che riferisce perplessità sul nuovo servizio di continuità assistenziale poiché, in occasione della riunione dei Comitati di Pistoia e Valdinievole con il direttore del dipartimento della Rete Territoriale, dott. Mannelli, era stato da questi riferito che all'incontro odierno sarebbero stati in realtà formalizzati gli interventi dell'incontro precedente.

Rita Gargiulo a tal proposito prende la parola dicendo che sarebbe stato utile l'intervento della dott.ssa Novelli, considerando che il 17 giugno 2021 è previsto l'incontro con i membri del Comitato di partecipazione della Valdinievole proprio riguardo al servizio di continuità assistenziale.

A questo punto del dibattito interviene il dott. Pasquini a proposito del nuovo sistema integrato per la prenotazione cup 2.0., comunicando ai presenti che si sta svolgendo un percorso volto a realizzare la prenotazione non soltanto attraverso i canali tradizionali, ma anche coinvolgendo quelle associazioni che fossero interessate ad apprendere il nuovo sistema di prenotazione. Pertanto il dott. Pasquini rivolge un



appello a coloro che sono disponibili a fare un percorso di formazione per utilizzare il nuovo applicativo cup. Il nuovo programma, infatti, non richiede particolari supporti tecnologici, limitandosi alla sola infrastruttura della rete internet.

Prende così la parola Alessandro Venturi che chiede venga redatta una scheda informativa da sottoporre all'attenzione delle varie associazioni per fornire l'elenco di coloro che sono disponibili al progetto. Il dott. Pasquini segnala che alla scheda informativa sarebbe utile accludere anche la scheda della convenzione. Inoltre, sarebbe opportuno anche fare la comunicazione relativa alla modalità di prenotazione con ricetta dematerializzata; infatti, la ricetta rossa, rispetto a quella dematerializzata, presenta un livello di difficoltà superiore al fine della prenotazione. Il dott. Pasquini prosegue poi suggerendo di attivare i servizi di cup, prelievi ed anagrafe e comunica a Lucia Santucci l'intenzione di inviare a lei la documentazione da inoltrare in seguito a tutti i rappresentanti del Comitato.

Riprende dopo la parola Sestilio Dirindelli, affermando che l'ampliamento della rete della prenotazione attraverso l'inclusione delle associazioni sia un passo importante per il diritto di partecipazione. Tuttavia, è disdicevole il fatto che, a fronte di tante richieste di prenotazione, siano molte quelle respinte per mancanza di programmazione e disponibilità. A tal proposito sempre Dirindelli chiede informazioni al dott. Pasquini sulla pre-lista e chiede quali siano le garanzie affinché le richieste di prenotazione siano evase più puntualmente. Il dott. Pasquini afferma che è stata ripresa l'attività per il monitoraggio settimanale dei tempi di attesa e che dal mese di giugno dovrebbe essere attivata la pre-lista. Spiega poi che la pre-lista dovrebbe essere attivata in caso di richiesta di primo accesso e in base alla tipologia di riferimento territoriale. Pasquini fa presente che Giuseppe Notaro, presente tra i partecipanti della riunione, è particolarmente esperto sulla pre-lista, invitandolo pertanto ad esporre ai presenti le caratteristiche di questa attività. Di conseguenza, Notaro prende la parola facendo presente la sua partecipazione all'Osservatorio Regionale sulle liste di attesa. Il concetto nasce dal fatto che esiste un impegno da parte delle aziende sanitarie volto al rispetto dei tempi di attesa e della prossimità geografica di servizi e prestazioni specialistiche al luogo di residenza degli utenti. Se questa linea, rispetto al Piano nazionale, non viene rispettata, è possibile da parte dell'utente rivolgersi alla struttura privata, richiedendo però poi il rimborso. L'azienda sanitaria si impegna nel trovare la struttura che consenta di dare una risposta "concordata" con il cittadino. La pre-lista è utile al fine di evitare risposte completamente inadeguate e fuori da ogni legalità, quali "lista chiusa". Le richieste, prosegue Notaro, vengono prese in carico in modo da poter essere gestite nei migliori tempi e modi possibili (modello competitivo, struttura privata in convenzione SSN).

Riprende a questo punto la parola il dott. Pasquini, manifestando la volontà di condividere il nuovo percorso del cup con il Comitato di partecipazione. In questo modo diventa un'opportunità per l'intera regione Toscana. Subito dopo Giuseppe Notaro aggiunge che è necessario verificare l'usabilità del cup telefonico e on line al fine di correggere quelle risposte inadeguate e illegali che compromettono l'erogazione dei servizi e il diritto alla salute dei cittadini. Inoltre segnala che, successivamente al cup, dovrebbe essere l'Urp a dispensare le informazioni utili per le prenotazioni più impegnative. Ci sono pertanto molti aspetti rispetto cui apportare miglioramenti significativi.

A tal proposito interviene Lucia Santucci, dicendo che esiste già un'organizzazione simile nella gestione delle problematiche segnalate dai cittadini: il cup invia le situazioni problematiche all'Urp in modo da riferire le informazioni necessarie non solo ai cittadini, ma anche ai colleghi stessi. Inoltre, è in lavorazione



un nuovo progetto per il servizio chat per una risposta più puntuale e dettagliata. Leonardo Pasquini riprende la parola e viene aggiornato da Lucia sulle nuove modalità di informazione e comunicazione con i cittadini. Per questo motivo interviene di nuovo il dott. Pasquini, proponendo entro breve un incontro di persona a San Salvi proprio sul tema delle pre-liste.

A questo punto interviene Marco Esposito che riferisce della forte discrepanza che esiste tra prestazioni prenotate e prestazioni erogate. Proprio sulla questione interviene anche Carla Contini, facendo presente che la situazione riferita da Esposito non è che la formalizzazione di un problema preesistente. Carla Contini prosegue poi dicendo che, quando il cittadino continua a non avere una risposta, , continua a ripiegare sulle istituzioni private per ricevere assistenza sanitaria.

Riprende la parola il dott. Pasquini per informare i presenti che è importante apportare cambiamenti per rinnovare la rete e creare un sistema integrato dall'adesione di ulteriori realtà associabili ai sistemi di prenotazione tradizionali come farmacie, associazioni, cup on line, sportelli comunali, etc. Sulla presa in carico, poi, Pasquini propone il monitoraggio settimanale dei dati pervenuti e il contributo delle associazioni affinché diventino patrimonio attivo nel processo di prenotazione. Carla Contini ribadisce che è necessario distribuire materiale informativo per consentire ai cittadini di acquisire conoscenza dei servizi presenti.

Dopodiché prende la parola Rita Gargiulo, riferendo al dott. Pasquini che non è tanto problematica l'individuazione delle prestazioni prenotabili a cup, quanto piuttosto l'erogazione delle prestazioni secondo i corretti tempi previsti. Subito dopo di nuovo interviene Sestilio Dirindelli che fa riferimento alla proposta del dott. Pasquini di fare un incontro informativo sul procedimento della presa in carico da parte dell'Azienda sanitaria. In questo modo sarà così possibile attuare un percorso di pianificazione.

Sempre Dirindelli propone a tal proposito la partecipazione alla seduta di un rappresentante per comitato. Il dott. Pasquini fa allora presente a Lucia Santucci di individuare una persona di riferimento per questo progetto. Sestilio Dirindelli segnala poi la necessità di provvedere alla distribuzione del materiale raccolto. Chiede quindi l'intervento di Giuseppe Notaro, che riferisce sia necessario ampliare lo spazio dell'informazione e della comunicazione. Anche Carla Contini è concorde sul fatto che si debba pensare in maniera più ampia, coinvolgendo anche persone che presentano delle limitazioni fisiche o psichiche e pensare ad un sistema più inclusivo.

Marco esposito riprende la parola facendo un report relativo alle prestazioni prenotate ed erogate nei vari ambiti della Ausl Toscana Centro. In particolare, riferisce i casi della provincia di Pistoia, dove risulta non essere stata evasa il 50% delle richieste di prestazioni, dell'ambito Pratese, dove risulta prenotato il 78% delle richieste pervenute, mentre per l'ambito fiorentino il report è tale per cui un fiorentino ogni 3 non abbia trovato risposta alla propria esigenza di salute con la mancata erogazione della prestazione sanitaria.

Arrivati a questo punto del dibattito, Sestilio Dirindelli segnala tra le varie ed eventuali la conclusione della lunga pratica dei rimborsi grazie anche al fatto, come a lui comunicato dai rappresentanti delle varie associazioni, che le stesse pratiche non hanno presentato grandi problematiche di gestione. Sulla questione prende la parola Lucia Santucci, che riferisce che la Ragioneria di Asl Toscana Centro deve soltanto fare i mandati per erogare i rimborsi. Inoltre, non appena arriverà risposta dai colleghi della Ragioneria, sarà sua premura darne notizia ai membri del Comitato via e-mail.



Carla Contini chiede se fosse possibile per la richiesta di rimborso seguire le stesse norme previste per i dipendenti Asl. Lucia Santucci risponde che i rimborsi del kilometraggio avvengono nel caso dell'uso del treno, del pullmann o della macchina aziendale come mezzi di trasporto, non invece in caso di utilizzo di vettura propria.

Sestilio Dirindelli interviene ancora, reclamando uniformità nelle procedure. Carla Contini a questo proposito chiede che la situazione sia chiarita definitivamente prima di nuove riunioni del Comitato di Partecipazione in presenza, che Dirindelli auspica di poter realizzare al più presto.

L'ultimo intervento è di Daniela Morandi che propone eventualme l'intervento anche del dott. Pasquini nella distribuzione del materiale, portando nel caso il materiale, in occasione dei vari incontri negli ambiti dei comitati. il materiale della distribuzione, quando è in visita nelle varie sedi degli ambiti della Asl Toscana Centro. Tuttavia, sia Lucia Santucci sia Sestilio Dirindelli fanno presente che questo ruolo non compete a lui.

A proposito, infine, del nuovo servizio di continuità assistenziale Sestilio Dirindelli comunica che si metterà in contatto con Lucia Santucci per ricevere nuovi aggiornamenti. La seduta si conclude con la proposta di un nuovo incontro per il giorno 14 luglio 2021 dalle 15 alle 17 sempre, presumibilmente, in modalità remota.

Il verbalizzante, Irene Pucci

Firenze, 16 giugno 2021.