

Verbale del 27/02/2023

L'anno 2023 il giorno 27 del mese di febbraio alle ore 15,38 presso i locali della sala riunioni di via G. Cusmano, 24 giusta nota di convocazione prot. n. 2/CCA del 02.02.2023 ed email del 14.02.2023, ha avuto luogo la riunione del CCA ASP Palermo per l'esame del seguente ordine del giorno:

- 1) Problematiche inerenti la fornitura e gestione degli ausili e presidi.
- 2) Ripristino dei punti URP in ogni complesso aperto al pubblico.
- 3) Esame e conseguenti decisioni sul problema delle liste di attesa.
- 4) Esame richiesta presentata dall'Associazione "L'arte di crescere" con nota datata 30/01/2023, che si allega alla presente richiesta.
- 5) Comunicazioni del Direttore del Dipartimento Salute Mentale, Dipendenze Patologiche NPJA, concernenti le Procedure 0,2 % Fondo Budget di Salute per la gestione dei Progetti terapeutici individualizzati.

Le associazioni componenti il CCA sono rappresentate giusto foglio di presenza (All. n. 1) quale parte integrante del presente verbale.

Alla seduta partecipano inoltre:

- Il Direttore del Dipartimento Salute Mentale, Dr. Maurizio Montalbano.
- Il Direttore del Dipartimento Salute della Famiglia, Dr. Giuseppe Canzone.
- Il Direttore dell'UOC Staff Strategico, Dr. Francesco Monterosso.
- Il Direttore dell'UOC Specialistica Ambulatoriale Interna ed Esterna, Dr.ssa Amalia Colajanni.

Il Presidente apre la seduta ed invita il Dr. Monterosso a relazionare sui reclami pervenuti all'URP nell'anno 2022.

Il Dr. Monterosso comunica quanto segue:

Le **Informazioni erogate** per l'anno 2022 sono state 30.000. di cui 9000 presso sportelli Urp in presenza, 22.000 tramite numero unico 0918286815 e 5000 tramite posta elettronica urp@asppalermo.org.

Le Informazioni prevalenti hanno riguardato:

- Cup "come si prenota? Come si accede? Come fare reclamo se il Cup non è accessibile?"
- Assistenza specialistica ambulatoriale interna e in ospedale "Come si accede per fare una visita?"
- Assistenza specialistica ambulatoriale esterna
- Vaccinazioni e pareri igienico-sanitari riguardanti soprattutto il Covid
- Invalidita' civile
- Assistenza protesica presidi e Ausili
- Anagrafe Assistiti "Come fare il cambio medico, revoca ecc"
- Medicina legale e fiscale (informazioni su patente, interdizione, certificati vari)
- Cassa ticket (per i rimborsi)
- Tessera sanitaria
- Esenzione ticket
- Piani terapeutici farmaci
- Assistenza sanitaria all'estero
- ADI

Reclami

Nell'anno 2022 sono stati registrati e gestiti 366 reclami. Le problematiche più rilevanti sono state evidenziate per le procedure online, lamentando soprattutto la lunghezza dei tempi di attesa.

I Distretti maggiormente segnalati sono quelli cittadini: il più segnalato il Pta Guadagna, e a seguire Casa del Sole, E. Albanese, Biondo e PA Centro. Rare le segnalazioni per i Distretti della provincia. Relativamente agli Ospedali le segnalazioni sono stati irrilevanti presumibilmente anche a causa della mancanza di punti URP dedicati, nonché per la persistenza di regole di accesso attualmente più severe.

I settori in cui sono state rilevati i reclami prevalenti sono state:

59	Cup online "agende chiuse" e tempi lunghi di attesa per prenotare visita specialistica
13	Cambio medico online
108	Assistenza protesica presidi e Ausili
49	Ritardo consegna presidi e ausili
4	Esenzione ticket per reddito
19	Code, attese, incomprensioni agli sportelli Cup e Anagrafe Assistiti
12	Mancato re-calling del Cup
102	ALTRO
366	TOTALE

Il Dr. Monterosso comunica che non è possibile ripristinare i punti URP in ogni complesso aperto al pubblico per carenza di personale. Tuttavia l'URP è dotata di un numero di telefono unico, a cui rispondono vari operatori, in grado di adempiere ad ogni esigenza informativa del cittadino: avere informazioni su servizi sanitari, orari, procedure di accesso alle prestazioni, ma anche per essere ascoltato, presentare e formalizzare segnalazioni, reclami e ringraziamenti.

Tuttavia, al fine di migliorare e valorizzare la centralità del rapporto fra il cittadino e l'Azienda sanitaria, si è proposto ai Direttori dei Distretti Sanitari, di assumersi e garantire l'obiettivo della *governance* di tali attività.

L'assemblea, pur apprezzando gli sforzi del Dr. Monterosso, chiede che venga garantita adeguata attenzione al cittadino nella considerazione che l'utenza è diversificata per grado culturale (non tutti sanno accedere ai servizi on line), per disponibilità economica e per fragilità. L'indice della qualità percepita è bassissimo, il cittadino non si sente "considerato" come parte di un'organizzazione.

Per quanto concerne gli sportelli dei *pazienti cronici* il CCA propone all'Azienda di istituire in ogni poliambulatorio un posto/stanza dove le Associazioni del terzo settore possano essere di supporto ai pazienti valutati.

In particolare il Dr. Guido Guida propone di destinare un locale ai rappresentanti dei pazienti con scompenso cardiaco nelle sedi ASP che hanno o avranno un PDTA od un ambulatorio per lo scompenso cardiaco. Tale proposta si integrava con quella che prevedeva la partecipazione di un rappresentante delle associazioni cardiologiche nel caso in cui si fosse ritenuto di implementare le linee guida cardiologiche nazionali dello scompenso cardiaco e di altre condizioni cardiologiche tramite protocolli aziendali. Ciò al fine di attuare quella che oggi viene definita medicina di precisione personalizzata che tiene conto della variabilità individuale e di gruppo legata a caratteristiche genetiche, culturali, di ambiente e di stili di vita. Ciò oltre che per un adeguato approccio ai problemi dei pazienti anche per una vera e reale customer satisfaction.

Il Dr. Monterosso, ritiene tale proposta molto interessante ed utile perché con l'aiuto delle Associazione sarà più facile indirizzare e sostenere il paziente nel percorso assistenziale, evitando inutili frammentazioni tra i diversi settori clinici che interessano l'ospedale e il territorio. In poche parole il cosiddetto Cronic Care Model che prevede diversi cambiamenti nel sistema salute. Le evoluzioni coinvolgono tutti i processi di

pianificazione, gestione ed erogazione delle prestazioni, ripensando totalmente l'approccio con gli utenti. A livello di risorse viene valorizzata e regolamentata la collaborazione con le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, garantendo di fatto quel *fil rouge* fortemente richiesto tra la cittadinanza e il Servizio Sanitario.

Su richiesta dell'Associazione Regionale Diabetici e Celiaci Danilo Dolci, il segretario del CCA dà lettura del verbale di giorno 14.10.2022 che l'Assemblea approva all'unanimità.

Il Dr. De Guilmi manifesta insoddisfazione perché il problema dei Presidi ed Ausili benché ampiamente affrontato dalla Direzione Aziendale non è stato risolto, ritiene che manchi la progettualità sulla corretta valutazione dei fabbisogni tale da garantire le necessità degli utenti aventi diritto. Come Associazione presente in ambito regionale, si può evidenziare che l'Asp di Palermo, purtroppo opera in maniera diversa rispetto alle altre aziende sanitarie regionali.

Alle ore 16,10 il Commissario Straordinario, Dr.ssa Daniela Faraoni, prende parte alla riunione.

Ringrazia le Associazioni per l'apporto prezioso ed insostituibile nell'attività socio- assistenziale. Comunica che la maggiore criticità che registra l'Azienda è legata alla difficoltà nel reclutare dirigenti medici, malgrado siano state attivate tutte le procedure concorsuali. Per colmare tali carenze sono stati reclutati medici già in pensione e sono stati attivati contratti libero professionali, ma tale modalità potrà essere adottata fino al 31.12.2023.

L'altra criticità è la distribuzione dei presidi e ausili. E' stato spostato l'asse dell'organizzazione in area farmaceutica ed entro la fine di maggio verrà attuato un modello organizzativo che prevede più efficienza e rispetto della tempistica di consegna del materiale al domicilio del paziente.

Tale modello permette un maggiore controllo sull'esatto consumo de materiali, propedeutico alla predisposizione del piano dei fabbisogni.

A questo punto si apre un dibattito in merito alla qualità dei presidi.

Le forniture di presidi monouso ad assorbenza per incontinenza (pannoloni, traverse e mutande elasticizzate), sono assicurate tramite gara regionale e le associazioni lamentano la scarsa qualità dei materiali.

Il Commissario comunica che per l'ultima gara erano state richieste caratteristiche tecniche ben precise, per esempio i pannoloni biodegradabili (più costosi ma compatibili con l'ambiente), pertanto alla luce di tali segnalazioni, verrà avviata una verifica interna per accertare la compatibilità degli ausili distribuiti. Chiede alle Associazioni, più vicine agli utenti, di procurare alla Direzione Generale, dei campioni. Gli esiti di questa verifica verranno comunicati alla Guardia di Finanza.

A prova di quanto esposto il Sig. Carmelo Forestieri dell'Associazione Medullolesi consegna al Commissario una traversa fornita con la vecchia gara e quella distribuita con la nuova, manifestando le differenze sia nello spessore (molto sottile e poco assorbente) che nella qualità dei materiali.

Il Presidente a questo punto introduce un altro argomento: Liste d'attesa.

Chiede alla Dr.ssa Colajanni se per limitare il fenomeno delle lunghe liste di attesa, l'ASP ha ricorso all'attività in intramoenia remunerata con i fondi aziendali.

La Dr.ssa Colajanni risponde che le iniziative poste in essere dall'Azienda per il governo delle liste d'attesa delle prestazioni ambulatoriali sono state le seguenti:

a) Apertura straordinaria delle strutture ambulatoriali nelle ore serali e nei fine settimana mediante prestazioni aggiuntive dei medici specialisti e del comparto sanità come da piano operativo per il recupero delle liste di attesa della Regione Siciliana e con fondi stanziati allo scopo;

b) Acquisto di pacchetti di prestazioni critiche (oculistica, cardiologia, radiologia) da privato accreditato e contrattualizzato con l'Asp di Palermo come piano operativo aziendale per il recupero delle Liste di attesa della Regione Siciliana con fondi stanziati allo scopo;

e) Inserimento al CUP aziendale di tutte le strutture private accreditate e contrattualizzate con l'ASP di Palermo;

d) Inserimento al SovraCUP di tutte le Agende specialistiche pubbliche e dei privati accreditati e contrattualizzati con l'ASP di Palermo.

Il Comitato, prendere atto delle superiori iniziative ma manifestano che ciò non risulta ancora del tutto percepito dai Cittadini, che continuano ad avere difficoltà a beneficiare delle prestazioni sanitarie entro i tempi di garanzia indicati dalla classe di priorità presente sulla richiesta del medico curante. Si chiede di conoscere lo stato di applicazione del Programma attuativo aziendale di governo delle Liste di Attesa 2019-2021 (PAA-GLA) adottato dall'ASP di Palermo con deliberazione n.252 del 26 giugno 2019, e in particolare:

1) Se venga consentito e in caso contrario perché non venga consentito all'utente che non riesce a prenotare una prestazione entro i tempi previsti dal codice di priorità indicato nella ricetta di prescrizione la possibilità di rivolgersi al medico specialista in intramoenia o al privato accreditato, riservando al cittadino solo l'eventuale partecipazione alla spesa (ticket) come previsto dal piano all'intervento IG08 del PRGLA;

2) Se sia stata effettuata l'analisi dei bisogni sanitari della popolazione afferente all'ASP distinta per Distretti Sanitari ai fini della definizione del fabbisogno di prestazioni specialistiche ambulatoriali, necessaria per verificare se il volume delle prestazioni fornite dall'ASP e dai singoli distretti è adeguato rispetto alla domanda di prestazioni;

3) Se sono stati attuati gli altri interventi previsti nel piano delle liste di attesa che l'azienda sanitaria si è impegnata ad attuare secondo una tempistica ben dettagliata nel piano.

Inoltre il Sig. Francesco Pecora lamenta le modalità di accoglienza dell'utenza nei PTA Palermitani, anche nei confronti di persone con disabilità. L'accoglienza è gestita dagli addetti al servizio di vigilanza. Il personale del PTA Biondo ha comunicato all'utenza che gli Uffici URP sono stati centralizzati presso la sede di Via G. Cusmano, 24.

Il Commissario assicura che sarà organizzata una riunione con i Direttori dei PTA Palermitani per rappresentare le doglianze del Comitato, al fine di trovare una soluzione.

Si passa ad esaminare il 5° argomento all'ordine del giorno: Comunicazioni del Direttore del Dipartimento Salute Mentale, Dipendenze Patologiche NPIA, concernenti le Procedure 0,2 % Fondo Budget di Salute per la gestione dei Progetti terapeutici individualizzati.

Il Dr. Montalbano comunica che in riferimento ai contenuti del verbale precedente riguardo ai problemi evidenziati con CONFOPERATIVE e LEGACOOPOSOCIALI, queste ultime non hanno accettato la proposta avanzata dai sindacati di categoria in materia di applicazione dei CCNL di settore e, condivisa anche con il Dipartimento Salute Mentale.

Comunque allo stato attuale sono partiti n. 170 PPI e si spera che mercoledì prossimo anche LaLegaCoopsociali condivida le proposte dei sindacati, al fine di non perdere i fondi destinati.

Prende la parola il Presidente ricordando che con nota prot. n. 11/CCA del 16/11/2022 si era proposto alla Direzione Aziendale l'avviamento di un *monitoraggio misto* – rappresentanti delle Associazioni facenti parte del CCA e esponenti dell'Azienda – sull'attuazione degli interventi previsti nel Piano aziendale per il governo delle liste di attesa adottato da questa Azienda nel 2019, con l'obiettivo di dare una soluzione definitiva (per quanto possibile) alla difficoltà di accesso alle prestazioni lamentate da tantissimi cittadini utenti.

Le Associazioni che afferiscono a questo Comitato sono sicuramente tra le più rappresentative del terzo settore e, pertanto, conoscendo le motivazioni degli inconvenienti lamentati dall'utenza, sono, senza dubbio, nella possibilità di formulare proposte non vincolanti in ordine ai servizi in argomento.

Si resta pertanto in attesa di riscontro da parte della Direzione Aziendale.

Il 4° argomento all'ordine: "Esame richiesta presentata dall'Associazione "L'arte di crescere" con nota datata 30/01/2023" non viene esaminato, in quanto i rappresentanti dell'Associazione L'Arte di Crescere non sono presenti in aula.

La seduta si scioglie alle ore 17,20.

Il segretario
Dr.ssa Daniela Scimeca

Il Presidente del Comitato Consultivo Aziendale
Dr. Francesco Paolo La Placa

