Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 2863 del 13/11/2019

Giornata della trasparenza: presentato il rapporto delle segnalazioni

Le segnalazioni dei cittadini sono strumenti fondamentali per valutare la qualità dei servizi erogati, ma anche un atto di fiducia nei confronti dell'istituzione. Per questo ogni anno l'Azienda provinciale per i servizi sanitari presenta il "Rapporto delle segnalazioni": la sintesi di tutti i reclami e i ringraziamenti degli utenti. Nel 2018 sono stati in totale 3003: 1178 reclami per un presunto disservizio, 1804 ringraziamenti e 21 suggerimenti/proposte. Oltre il 60% delle segnalazioni è rappresentato da apprezzamenti per Apss. I dati di dettaglio sono stati presentati ieri nell'ambito della Giornata della trasparenza, un momento di confronto tra Apss, stakeholders e associazioni della Consulta della salute, promosso con l'obiettivo di fornire un contributo alla pianificazione degli interventi in tema di trasparenza e performance.

Ad aprire la giornata è stato il direttore generale di Apss Paolo Bordon, che ha evidenziato «il ruolo fondamentale della Consulta della salute e il prezioso punto di vista delle associazioni, sempre propositive e costruttive nella ricerca di un rapporto tra cittadini e sistema sanitario il più lineare e trasparente possibile, con l'obiettivo di garantire agli utenti servizi mirati ed efficaci».

La giornata è stata un'importante occasione per illustrare le azioni intraprese da Apss nella promozione della cultura della trasparenza, della legalità e per rendicontare le proprie attività e *performance*. In questo contesto il Rapporto delle segnalazioni 2018 rappresenta un utile strumento per raccogliere riscontri sul grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dell'azienda e allo stesso tempo per raccontare quello che Apss fa quotidianamente per garantire la centralità del ruolo degli utenti nel rapporto con l'istituzione.

Il Rapporto sintetizza i numeri delle segnalazioni, specificando i motivi e le aree di criticità. Ogni reclamo è stato preso in carico da Apss e gestito con una risposta media – nel 2018 – di 23 giorni. «Un'attenzione al reclamo che è chiaro indice di trasparenza e attenzione nei confronti del cittadino», ha sottolineato Adriano Passerini, responsabile dell'Ufficio rapporti con il pubblico di Apss, che ha illustrato nel dettaglio i dati del Rapporto. Tra i motivi dei reclami spicca, anche quest'anno, la contestazione per il pagamento del ticket al momento dell'accesso al pronto soccorso, seguito dalle contestazioni per il trattamento sanitario ricevuto. Seguono le lamentele per l'eccessivo tempo di attesa per ottenere una prestazione specialistica. Complessivamente i reclami sono aumentati del 15% rispetto al 2017. Quanto alle proiezioni per il 2019, i primi nove mesi confermano i dati relativi al 2018. Passerini ha comunque sottolineato come «un reclamo non individua necessariamente un errore. Il reclamo è un'aspettativa non soddisfatta e non sempre un reale disservizio». È importante però, ha concluso Passerini, rispondere sempre in maniera puntuale alle richieste dei cittadini.

La giornata è stata occasione anche per fare il punto sui tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali, alla luce dell'approvazione del Piano nazionale per il governo delle liste di attesa e della sua declinazione provinciale (programma attuativo aziendale di settembre 2019). Ne ha parlato Giuliano Mariotti, responsabile della specialistica ambulatoriale di Apss. Confermato l'utilizzo delle classi di priorità secondo il modello Rao, il metodo 'trentino' recepito dal Piano nazionale che consente di dare tempistiche diverse per l'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali in base alla gravità del paziente. Il nuovo Piano nazionale prevede finalmente la distinzione tra primo accesso e accessi successivi (circa i 2/3 degli accessi). Al posto delle lettere A, B, C, E (3, 10, 30, 90 giorni di attesa) verranno utilizzate le lettere U B D

P indicate sulla ricetta. Un altro passaggio importante del recepimento del piano nazionale riguarda il coinvolgimento dei cittadini e della Consulta della salute nell'ambito dell'organismo paritetico previsto dalla norma nazionale e provinciale per il monitoraggio dei volumi della libera professione in caso di segnalazioni/controversie per tempi di attesa elevati.

Mariotti ha sottolineato inoltre come le prenotazioni delle visite specialistiche al Cup siano in costante aumento, con un incremento ogni anno di circa il 5%: in un mese si arriva a 180mila prenotazioni, 5600 al giorno. Senza contare i contatti senza prenotazione, che portano ad un raddoppio dei numeri. Nel 2018 le prenotazioni sono state 1.222.976 (di cui solo 114.314 in libera professione).

Quando si parla di trasparenza amministrativa, accesso agli atti e ai dati, con lo scopo di tutelare i diritti dei cittadini e favorire la loro partecipazione all'attività amministrativa, occorre trovare un equilibrio tra il principio di trasparenza e il principio alla riservatezza. Trasparenza e privacy non devono tuttavia essere visti come principi in contrapposizione – come hanno spiegato Armando Toniolatti ed Elisa Chizzola – in quanto componenti di una stessa *vision* delle attività pubbliche, incentrata sul rispetto e la centralità del cittadino-interessato, in veste di titolare del doppio diritto all'informazione e alla riservatezza. Nel corso del pomeriggio di studio si è parlato anche di prevenzione della corruzione, con l'illustrazione della piattaforma per le segnalazioni da parte della responsabile della prevenzione dell'anticorruzione di Apss Agnese Morelli. La piattaforma serve per segnalare, anche in forma anonima, irregolarità o abusi da parte del dipendente pubblico del potere a lui affidato per ottenere vantaggi privati per se o per altri.

La giornata è stata moderata da Renzo Dori, presidente della Consulta della salute, che ha raccolto alcuni spunti dai diversi interventi, invitando Apss a lavorare su alcuni aspetti, in particolare sul rapporto tra paziente e operatore e più in generale sull'umanizzazione dei processi e delle cure, che ponga attenzione non solo al malato come portatore di patologia, ma alla persona nella sua totalità, fatta di bisogni psicologici e relazionali. L'attenzione, in questo senso, deve essere dedicata in particolare alle fasce più deboli della popolazione.

()