

COMUNICATO n. 3697 del 26/11/2022

APSS, oltre 1 milione le prestazioni sanitarie erogate nel 2021

Nel 2021 sono state 1.120.932 le richieste di prenotazione evase dal Centro Unico di Prenotazione di APSS alle quali vanno aggiunte 1.066.000 prenotazioni per tamponi e vaccinazioni covid. Sempre nel 2021 le segnalazioni raccolte dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico di APSS sono state in totale 1939. Di queste sono stati di più i ringraziamenti (1.040) rispetto ai reclami (896).

Sono alcuni dei dati presentati ieri pomeriggio alla Consulta per la salute e oggi alla stampa dall'assessore alla salute, politiche sociali, disabilità e famiglia Stefania Segnana, il direttore generale di APSS Antonio Ferro, il direttore dell'Unita operativa specialistica ambulatoriale Andrea Fasanelli e il direttore sanitario Giuliano Mariotti. Sullo sfondo la pandemia e le conseguenze che essa ha portato, in primis l'accumulo di liste d'attesa per le visite specialistiche ambulatoriali alle quali si sta lentamente facendo fronte attraverso, per esempio, la pubblicazione di bandi per medici specialisti ambulatoriali.

"I dati ci dicono che ci sono stati grandi miglioramenti per quanto riguarda il recupero delle liste d'attesa per le visite specialistiche dermatologiche, endocrinologiche e pneumologiche. Questo in primis grazie allo sforzo messo in campo dai professionisti dell'azienda sanitaria. Rimangono delle difficoltà in alcune aree - in particolare oculistica, cardiologia, fisioterapia, radiologia - e le criticità sono dovute principalmente alla mancanza di personale sanitario come sta avvenendo su tutto il territorio nazionale. Le risposte che stiamo attuando sono molteplici: cercare nuovo personale, anche al di fuori dei confini provinciali, attraverso un progetto di attrattività. Importante è la nuova facoltà di medicina, ma i risultati si vedranno solo nei prossimi anni. Non da ultimo il grande lavoro che stiamo portando avanti è quello di mantenere il personale che abbiamo qui in Trentino".

“Per superare queste criticità - ha ricordato il direttore sanitario Antonio Ferro - abbiamo previsto una riorganizzazione interna, chiedendo ai professionisti di diminuire alcune tipologie di attività per far fronte maggiormente ad attività ambulatoriali. D'altro canto stiamo lavorando con la medicina di famiglia e con gli specialisti per far sì che le prestazioni che vengono fornite siano richieste con appropriata priorità e che i pazienti vengano sempre presi in cura dalle strutture specialistiche quando necessitano di follow-up”.

Dati prenotazione CUP

Per quanto riguarda i dati del Centro Unico di Prenotazione (CUP) la richiesta passa da 1.118.206 prestazioni in regime del 2016 al 1.120.932 richieste nel 2021. A queste vanno aggiunte come carico di attività per il call center 1.066.000 prenotazioni per tamponi e vaccinazioni covid. Un enorme lavoro richiesto alle operatrici e agli operatori per far fronte ad un numero di richieste che ha impegnato notevolmente le strutture. Per quanto riguarda l'attività di prenotazione per prenotazioni nella cosiddetta

libera professione si assesta al 11% rispetto a tutto il prenotato.

Per migliorare l'accessibilità ai servizio di prenotazione nel corso del 2022 sul territorio sono stati riattivati 6 sportelli CUP. Nello specifico: all'ospedale di Borgo Valsugana, al poliambulatorio di Pergine Valsugana e negli sportelli multifunzionali di Cavalese, Predazzo, Tione e Mezzolombardo.

Per quanto riguarda le prestazioni si registrano miglioramenti per quanto riguarda il superamento delle liste d'attesa per le visite dermatologiche, visite endocrinologiche e le visite e le prestazioni pneumologiche. Rimangono criticità per le visite e prestazioni oculistiche, otorinolaringoiatra e fisiatriche, nonché per effettuare ecografie.

Per far fronte a tali criticità nel 2022 sono stati pubblicati bandi settimanali per medici specialistici ambulatoriali. Nel primo trimestre 2022 sono state 283 le ore settimanali pubblicate, 296,5 ore settimanali per il secondo trimestre 2022 e 401,5 ore settimanali per il terzo trimestre 2022. Le ore assegnate sono 256 ore settimanali, a riprova della forte difficoltà nel reperire personale medico.

Segnalazioni 2021 raccolte dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico di APSS

Le segnalazioni raccolte all'Ufficio Rapporti con il Pubblico di APSS nel 2021 sono state in totale 1939. Sono stati più i ringraziamenti (1.040) e i suggerimenti (3), rispetto ai reclami (896). Per quanto riguarda i reclami il dato del 2021 è leggermente inferiore a quello registrato nel 2020 (973 segnalazioni di disservizio).

Uno degli aspetti da sottolineare è il tempo di risposta alle segnalazioni. Negli anni la media di risposta è migliorata passando da 34,5 giorni (come tempo medio di risposta) a 26,6 giorni nel 2021.

Nelle segnalazioni di disservizio le principali riguardano: il pagamento del ticket (184), il trattamento sanitario (162), il tempo d'attesa per prenotare la prestazione (82), la chiarezza/completezza dell'informazione sanitaria (81) e il tempo di attesa per ottenere l'erogazione della prestazione (76).

Scarica il service video > <https://bit.ly/3gDUVPa>

<https://www.youtube.com/watch?v=XOhJy3-96Uc>

<https://www.youtube.com/watch?v=gJ7QqrwE4OI>

In allegato le slides presentate durante la conferenza stampa

()