

## CUP: funzionano meglio se c'è il Mmg

**Cittadinanzattiva del Lazio ha condotto un'indagine sui CUP di sette Regioni: Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Campania e Puglia per capire come operano e quale sia effettivamente il ruolo dei Mmg nel loro funzionamento. E ha scoperto che dove l'alleanza con i medici di medicina generale è più forte, tutto procede meglio.**

**L**i chiamano Centri Unici di Prenotazione e dovrebbero servire per rendere più accessibili ai cittadini alcuni servizi, in particolare quelli della specialistica ospedaliera e territoriale. C'è di più: ai CUP è stata attribuita la facoltà di permettere tagli prodigiosi alle liste d'attesa, grazie anche alla collaborazione dei Mmg. Questi, infatti, in molte Regioni come il Lazio, possono gestire delle "agende prioritarie", che consentono loro di avere un numero "dedicato" attraverso il quale segnalare quei pazienti che, a loro giudizio, dovrebbero avere la possibilità di accedere prioritariamente ad alcune prestazioni entro le 72 ore.

### ■ I risultati dell'indagine

Cittadinanzattiva ha messo a confronto i giorni di disponibilità e gli orari d'attivazione dei call center per le prenotazioni e la possibilità per i cittadini di prenotare telefonicamente 15 prestazioni di secondo livello, importanti per la garanzia del diritto alla salute: si va dalla visita cardiologica a quella oculistica, da una visita ortopedica alla diagnostica come raggi X, TAC, scintigrafie. Il primo problema rilevato è quello della moltiplicazione dei canali di prenotazione. Di CUP più o meno formalizzati nelle 7 Regioni in cui è stata svolta l'indagine (Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Campania e Puglia) ce ne sono 128, considerando che nel Lazio esisterebbe un Centro Unico di Prenotazioni promosso a livello regionale (per l'appunto il RECUP), anche se di fatto esso di trova a gestire circa il 20%

di tutte le prenotazioni a causa della "libera iniziativa" di molte singole strutture, che non mettono a disposizione del CUP i propri elenchi. L'immagine che prevale, come in tanti altri capitoli della sanità italiana, è quello del mosaico a chiazze. Scegliendo a campione, in Piemonte, per esempio, non esiste un numero verde regionale, i centri di prenotazione attivi sono 29, le linee sono a pagamento. In Toscana i CUP sono 14 e tutti i numeri sono a pagamento. I 30 CUP della Puglia sono tutti a pagamento, tranne a Bari, la maggior parte non effettua prenotazioni telefoniche e il numero verde regionale serve solo per ottenere informazioni.

"La nostra proposta - spiega **Giuseppe Scaramuzza**, segretario di Cittadinanzattiva Lazio - è quella di applicare un modello organizzativo di call center su base regionale come nel Lazio con il RECUP, scommettendo su un numero unico e su una forte alleanza con i medici di medicina generale, per promuovere sempre di più l'appropriatezza delle prestazioni". Eppure anche da questo punto di vista la convinzione delle Regioni sembra scarseggiare: se in Lombardia quasi tutti i CUP telefonici prevedono per i Mmg la possibilità di gestire agende prioritarie, in Piemonte i Mmg possono prenotare telefonicamente solo alcune prestazioni urgenti, mentre in Toscana, Emilia Romagna, Puglia e Campania i call center non gestiscono alcuna lista prioritaria. Questo significa che il paziente deve recarsi allo sportello con l'impegnativa del proprio medico, allungando così la trafila prevista.

### ■ Il modello RECUP Lazio

Con un tempo medio d'attesa di due minuti, una conversazione media con l'operatore di cinque, sette per una prenotazione, il RECUP del Lazio - recentemente al centro di una polemica per un presunto favoritismo della Regione nell'attribuzione dell'appalto alla cooperativa Capodarco - costituisce tuttavia un modello unico in Italia soprattutto per il coinvolgimento - segnalato anche dal segretario provinciale della Fimmg Roma **Pierluigi Bartoletti** - dei Mmg nella strada dell'appropriatezza. **Maurizio Marotta**, direttore della cooperativa, parlando delle polemiche nate quando Capodarco è risultata essere l'unico concorrente per il rinnovo della convenzione del RECUP, ha spiegato che gli era sembrato naturale si pensasse a una gara riservata, "dal momento che quel servizio, fortemente innovativo e di grande impegno anche tecnico e aziendale, era stato ideato, avviato e sviluppato nel corso degli anni proprio dalla cooperativa sociale d'inserimento che finora lo ha gestito".

Il progetto parte nel 1999, quando alla vigilia del Giubileo ci si preparava a un grande impatto di turisti e all'incremento esponenziale di possibili interventi d'urgenza. In quella fase la Regione ha investito su un sistema di prenotazione telefonica che per di più è gestito da una cooperativa sociale, la Capodarco di Roma, che mette al lavoro oltre 500 persone svantaggiate. Nel 2007 le chiamate gestite dal call center del RECUP sono state 3.682.812, con un incremento di 298.907, un +8.83% rispetto al 2006. Il 71% delle chiamate hanno avuto come esito una prenotazione: in tutto 2.613.089, 154.978 in più rispetto al 2006 (+6.3%). In due anni l'incremento è stato di oltre il 27%. Con una marcia in più: il servizio di preno-

### Come funziona il canale "dedicato"

Dal 1 ottobre 2004, nell'ambito del RECUP della Regione Lazio è attivo il sistema di prenotazione telefonica riservato ai medici di famiglia e ai pediatri di libera scelta. Tale servizio rientra nel contesto dell'ultimo accordo regionale firmato tra la Fimmg e la Regione Lazio. Il sistema prevede la possibilità per i medici di famiglia di prenotare telefonicamente attraverso una linea dedicata prestazioni ritenute prioritarie. Questo tipo di priorità è un'opportunità in favore di quel paziente che ha bisogno di una prestazione in tempi ravvicinati seppure non urgenti, per esempio una EGDS in presenza di sintomi clinici rilevanti, una visita neurologica in corso di alterazioni del sensorio, una flebotrombosi. Situazioni quindi che non riguardano le urgenze, ma che comunque richiedono una diagnosi di certezza in breve tempo a salvaguardia del paziente. Ogni medico ha ricevuto una lettera con una tessera e un pin code. Telefonando al numero verde riservato e dando il codice, si attiva la scheda che è strettamente personale e che permette di effettuare la prenotazione, che viene fatta dall'operatore del CUP ricercando in tutto il territorio di Roma la prestazione prioritaria a più breve scadenza.

tazioni urgenti gestito direttamente dai medici di famiglia rispetto al 2006 ha raddoppiato la propria utenza, raggiungendo nel 2007 20.585 prestazioni erogate. Tuttavia anche nel Lazio il canale "preferenziale" del RECUP viene

evaso da cinquanta persone su cento, secondo quanto denunciato dal direttore **Gianni Fontana**: "Secondo i nostri calcoli - ha spiegato Fontana - delle prestazioni erogate nel 2007 che registrano le liste di attesa più lunghe (122.031

TAC, 532.424 ecografie, 154.588 mammografie bilaterali e 57.581 risonanze magnetiche), circa la metà risultano ufficialmente fuori lista". "Quello che non è più accettabile" secondo il segretario Cisl Lazio **Tommaso Ausili** è "la mancata messa in rete tramite il RECUP di tutte le Asl della Regione e il mancato inserimento delle aziende ospedaliere, policlinici e Irccs". Il sistema, secondo Ausili, è ormai da considerarsi parte integrante del impianto regionale della sanità in quanto tale e va potenziato facendo in modo che attraverso il RECUP si possano monitorare tutte le liste di attesa, anche quelle delle aziende ospedaliere e universitarie. "Questo monitoraggio - prosegue il sindacalista - potrà costituire un utile riferimento per la programmazione sanitaria e un valido strumento per l'osservatorio epidemiologico".