

# Caltagirone manager in incognito, “prova” i servizi Asp e mette il paziente al centro

“Pronto, vorrei prenotare una visita”. Al telefono con il centro unico prenotazioni dell’Asp c’è proprio il commissario straordinario, Alessandro Caltagirone. In incognito, cronometro alla mano, testa i servizi dell’Azienda Sanitaria Provinciale, a cominciare da quello di prenotazione.

“Sono stato in attesa per un minuto e dodici secondi. Mi pare una buona performance”, racconta su FMITALIA il nuovo manager della sanità siracusana. Certo, magari avrà indovinato il momento di giornata e l’operatore. Perché a dar retta ai cittadini, da cup e liste di attesa partono i mugugni per la gestione Asp. “Quando si parla di code infinite, mi ricordo di quando si prenotava tutto online a causa del covid. Abbiamo abbandonato quel modus operandi, pure utile”, commenta Caltagirone quasi indicando un percorso. “Ieri affrontavo il tema delle prenotazioni. Il mio obiettivo è avere addetti che si ricordino anche di ringraziare chi sceglie la sanità pubblica”. Insomma, umanità e cordialità come mantra. Allo sportello o al telefono. Quanto ai tempi medi di attesa per la risposta, “abbiamo monitorato il numero di chiamate gestite da singolo operatore, per stabilire un tempo di attesa massimo”.

E per le liste di attesa? “Abbiamo parlato di abbattimento della lista d’attesa, senza sottolineare che era manovra relativa alle prenotazioni vecchie. I cittadini, invece, chiamavano e continuavano a sentirsi dire che ci voleva un anno per le prestazioni. Ecco, io oggi sto lavorando all’abbattimento anche delle nuove liste di attesa”, illustra il commissario straordinario dell’Asp. Come? “Provando a riorganizzarle. Oggi avrò un incontro con i vertici dell’area

d'emergenza, radiologica e di altre aree importanti. Dobbiamo verificare chi riesce a dare un certo numero di prestazioni durante un turno e chi meno. Però occorre capire cosa succede: se si tratta di ritardi per mancanza di strumentazioni o per altre ragioni. A causa delle liste di attesa, oggi su 10 prenotazioni 3 poi abbandonano". Finendo per alimentare quella mobilità passiva che pesa sulle casse della sanità di casa nostra, ormai anche per prestazioni base.

"Vorrei un sistema in cui lo specialista dica non solo quando è la visita ma, con il paziente davanti, concordi eventuali alternative, rassicurando anche se i tempi sono lunghi. Se lo specialista prevede di fare più esami in una determinata sequenza, è lui a prenotarli in quella sequenza. Dalle ultime indagini fatte in Italia, in genere il cittadino è soddisfatto dal rapporto con il medico. Sono insoddisfatti dei servizi alberghieri e degli uffici che organizzano questi servizi sanitari. Perché il paziente ha molta più percezione dei tempi d'attesa lunghi, dei pasti freddi, delle pulizie insoddisfacenti. Si ha, in genere, meno percezione dell'atto medico. Ecco, dobbiamo lavorare sugli aspetti che migliorano la percezione del paziente", ammette Caltagirone. E prosegue: "Allargando il ragionamento lavoreremo anche sui servizi di Front Office con la collaborazione di tutti, perché ci sono anche servizi informatici. Nelle prossime ore, ad esempio, riattiveremo il ticket virtuale attraverso un'app che indica quanto bisogna attendere per il proprio turno. Così ci si potrà presentare quando è il momento, senza dover perdere un'intera giornata allo sportello".

Il piano di Alessandro Caltagirone per ribaltare la sanità siracusana passa (finalmente) anche dai pazienti. E una posizione di questo tenore, merita almeno un'apertura di credito. Le prossime settimane diranno quanto meritata.