



Questo vuole essere il primo di una serie di articoli sui **tempi d'attesa per le prestazioni sanitarie ambulatoriali**. L'argomento, infatti, è parecchio complesso e non può limitarsi ad una **semplice tabella dei tempi d'attesa**, che esibisce una visione scandalistica facile, ma perversa.

La tabella dei tempi d'attesa è utile per paragonare l'efficacia degli strumenti messi in campo dai Direttori Generali per raffrontarla con altre aziende, ma da sola e senza altre spiegazioni tecniche è fuorviante. Attorno ci sono **una serie di servizi e che hanno importanza basilare per comprendere la correttezza del funzionamento CUP (centro unico di prenotazione)**.

Se il CUP non funziona correttamente i tempi d'attesa potrebbero essere benevoli ma falsi. Un tempo d'attesa lungo, paradossalmente, può anche significare correttezza del servizio o grande attrazione della struttura sanitaria.

leggi anche la [rassegna web salute](#)

Preliminarmente bisogna comprendere come deve funzionare un CUP per rispettare le normative nazionali e regionali, permettendo una comparazione con altri servizi di prenotazione.

Genericamente il CUP deve prenotare tutte le prestazioni, non erogate immediatamente, dall'ente o azienda ospedaliera di riferimento, agli utenti che ne fanno richiesta, **senza rimandare ad altri sportelli o numeri telefonici** (cosa che invece ancora avviene in alcuni casi, ad esempio al CUP del Policlinico Universitario

Tempi d'attesa di Messina e regole CUP

Scritto da Ale

Martedì 10 Aprile 2012 00:00 - Ultimo aggiornamento Sabato 02 Marzo 2013 22:59

di Messina). Alcune prestazioni dovrebbero essere accessibili senza prenotazione CUP, come avviene per gli esami di laboratorio. Alcuni esami invasivi devono essere richiesti da uno specialista o da egli stesso prenotate attraverso il CUP o con procedure interne trasparenti.

{loadposition bannerInText}

Il CUP può essere accessibile anche con appositi sportelli al pubblico, ma deve essere sempre raggiungibile telefonicamente e possibilmente anche con internet. L'accesso al CUP deve essere agevole, **senza interruzioni e soprattutto senza bloccare, anche temporaneamente, alcune prenotazioni** (ad esclusione di motivi dichiarati e trasparenti). Non basta il guasto dell'apparecchio o l'assenza temporanea del personale per non continuare a prenotare! E' sufficiente avvertire gli assistiti che dovevano usufruire dell'esame, posticipandoli in soprannumero nel momento in cui verranno ripristinate le condizioni normali.

Alcuni aspetti sembrano impliciti, e poco rilevanti da parte degli assistiti, eppure hanno **importanza enorme**

. Si pensi ad alcune tecniche, che con il meccanismo di bloccare a singhiozzo le prenotazioni, per alcune settimane o giorni le prestazioni, o semplicemente rendendo poco agevole l'accesso telefonico al CUP lasciando l'utente per oltre 20 minuti in attesa, riescono a non avere tempi d'attesa eccessivi.

Taluni espedienti infatti possono accorciare i tempi d'attesa. Gli assistiti non riuscendo a prenotare si rivolgono ad altre strutture, che invece **poi sono additate per i lunghi tempi d'attesa,** **magari solo perchè non hanno mai smesso di prenotare.** **In pratica una struttura CUP funzionante e corretta, si trova a sopperire alle mancanze di altre aziende vicine, che non ottemperano correttamente le proprie funzioni.**

Per questo motivo sarebbe auspicabile pubblicare tutte le interruzioni di prenotazione e i tempi medi di attesa telefonica del CUP e garantire un'attesa che non superi 20 minuti.

Esempi di interruzione o disfunzioni che ostacolano il buon funzionamento sono tanti, ben conosciuti anche a livello ministeriale e regionale, ma preferiscono complicare l'organizzazione con codici di priorità e altri marchingegni sofisticati che rendono tutto più complesso e poco

Tempi d'attesa di Messina e regole CUP

Scritto da Ale

Martedì 10 Aprile 2012 00:00 - Ultimo aggiornamento Sabato 02 Marzo 2013 22:59

comprensibile.

Ci sono poi altri espedienti per nascondere tempi d'attesa vergognosi, come utilizzare i tempi d'attesa minimi dell'**intera area provinciale**, Ma per un utente di Taormina non è proponibile l'esecuzione di un esame a Barcellona P.G. o Milazzo e viceversa.

Per non dilungarci ecco in sintesi cosa si può rilevare dai tempi d'attesa pubblicati online e dal funzionamento provato:

- **cliniche private e altre strutture convenzionate non pubblicano tempi d'attesa!**
- spesso alcuni CUP non rispondono, l'attesa telefonica è lunga;
- nessuna azienda applica, pubblica e garantisce **standard qualitativi di funzionamneto del CUP**;
- i tempi d'attesa dell'AOR Papardo-Piemonte risultano migliori delle altre, ed è l'unica Azienda che sembra applicare realmente i codici di priorità;
- l'ASP 5 Messina non garantisce i tempi d'attesa con priorità nel comune di Messina (solo negli ospedali di Milazzo e altri);
- nessuna casa di cura o clinica privata convenzionata garantisce prestazioni distinte per priorità, sembra funzionino in totale libertà, infischandosene delle norme regionali.

{loadposition bannerInText}

Di seguito link per visualizzare i tempi d'attesa delle strutture sanitarie di Messina e relativi numeri telefonici CUP:

[ASP5 Messina](#) ☐ 800.00.7606

[Azienda Ospedaliera Papardo-Piemonte](#) 800.48.9999

[Policlinico Universitario di Messina](#) (scarica [file xls](#)) telefono:☐ 09 0.221.3976 /☐ 3977

Centro Neurolesi Bonino Pulejo :

- **Visite neurologiche generali** (prenotabili al numero telefonico **090.60128.930**);
- **Visite neurologiche specialistiche** (prenotabili al numero telefonico **090.60128.822**);
- **Visite specialistiche** (prenotabili al numero telefonico **090.60128.822**);
- **Radiologia** (prenotabili al numero telefonico **090.60128.930**);

Quanti numeri! *Chiamatelo, se volete, Centro Unico di Prenotazione...* **Orari** di prenotazione da lunedì al venerdì dalle

8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30

.

{loadposition bannerInText}

Vi siete accorti che non ci sono **strutture sanitarie private convenzionate che espongono online i tempi d'attesa** ?...Per quale motivo ne sono esentati? Perché l'Assessorato per la Salute della Sicilia non le sanziona?

Analizzeremo nel dettaglio in altra occasione i tempi d'attesa pubblicati, ma sinteticamente si evidenzia che il **Policlinico Universitario di Messina ha un file risalente a settembre 2011!!** Probabilmente pubblica i dati una volta l'anno!

Non è invece possibile avere un file riepilogativo dei tempi d'attesa dell'**Asp5**, bisogna cercare esame per esame (in *un sito che sembra pensato per provocare crisi epilettiche*), ma trovarli non è affatto semplice, mette dentro anche l'[ALPI \(Attività Libero Professionale Intramuraria\)](#) e non si evince a quale data siano aggiornati!

Il documento del **Centro Neurolesi Bonino Pulejo**, a prima vista sembrerebbe ben fatto e completo, purtroppo è pieno di imprecisioni. Il ticket è sbagliato e non sarà mai la sommatoria delle tariffe. Anche la tariffa base è sbagliata e non tiene conto degli aggiornamenti risalenti al 2007! La visita specialistica (cardiologica ed altre) non costa 18,59 come viene riportato, bensì 18,91 e il ticket risulta 28,91.

Tempi d'attesa di Messina e regole CUP

Scritto da Ale

Martedì 10 Aprile 2012 00:00 - Ultimo aggiornamento Sabato 02 Marzo 2013 22:59

Il documento dell'**AOR Papardo-Piemonte** è meglio del precedente (pubblicato fino ad alcuni mesi fa) ma troppo generico con: tempi minimi, massimi e media. L'utente ha diritto di sapere tempi di attesa precisi per ogni prestazione e per questo il documento va aggiornato mensilmente.

Proseguiremo ad analizzare meglio altri aspetti che possono sconvolgere alcune convinzioni, quali "*il privato funziona meglio*" oppure che **tempi d'attesa brevi siano sinonimo di efficienza**

- [RAO: tempi d'attesa e priorità delle prestazioni specialistiche ambulatoriali](#)
- [Il CUP dell'ASP5 di Messina non risponde](#)