

Audizione, del Segretario generale di Cittadinanzattiva, Antonio Gaudio, nell'ambito dell'indagine conoscitiva in materia di semplificazione dell'accesso dei cittadini ai servizi erogati dal Servizio Sanitario Nazionale

Commissione parlamentare per la semplificazione

(1 giugno 2020)

Premessa

Con il seguente documento Cittadinanzattiva esprime le proprie osservazioni in merito alla semplificazione dell'accesso dei cittadini ai servizi erogati dal Servizio Sanitario Nazionale.

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini.

Sin dalla sua nascita, nel 1978, l'associazione, promuove campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi della trasparenza, della semplificazione e dell'accesso da parte dei cittadini ai servizi erogati dal Servizio Sanitario Nazionale.

Ogni anno, Cittadinanzattiva pubblica Rapporti in ambito sanitario¹, Il Rapporto PiT Salute che è la sintesi delle criticità segnalate direttamente dai cittadini, l'Osservatorio sul federalismo in sanità e il Rapporto C.n.A.M.C. sulle cronicità e patologie rare, in questi rapporti il tema delle semplificazioni dell'accesso alle prestazioni sanitarie è quello più rilevante, il suo peso è lo specchio del numero dei servizi che lo caratterizzano e della complessità dei meccanismi che lo rendono possibile.

Il tema della semplificazione e dell'accesso, rilevanti di per sé e da anni al centro del dibattito politico, assumono oggi, nell'attuale scenario così fortemente mutato e mutabile per l'emergenza in corso, un'importanza fondamentale, crediamo che una riforma non sia più rinviabile.

Di seguito riportiamo alcune osservazioni di carattere generale e proposte specifiche, auspicando di fornire un contributo utile nell'ambito dell'indagine conoscitiva in corso.

Osservazioni di carattere generale

Negli ultimi anni si sono susseguite diverse riforme nel settore della Pubblica amministrazione, alcune avevano obiettivi specifici puntando su temi nevralgici quale la trasparenza, la semplificazione, l'operato dei dipendenti pubblici, altre avevano invece ad oggetto l'intero sistema. In entrambi i casi i tentativi di apportare cambiamenti reali nel settore sono più o meno naufragati a

¹ I Rapporti sono presenti sul sito di Cittadinanzattiva www.cittadinanzattiva.it

causa di ostacoli e resistenze interne alla stessa pubblica amministrazione, di riforme incomplete o semplicemente perché i nuovi Governi hanno annullato il percorso avviato da quelli precedenti.

Nel settore sanitario, più che in altri, il tema della semplificazione, dell'accesso e della digitalizzazione ha tardato a *decollare*, ad esempio, l'avanzata del digitale che permetterebbe di rendere più agile l'accesso ai servizi sanitari, ha incontrato un percorso ad ostacoli nel sistema sanitario che ha risposto con incertezza e in ordine sparso, con grande variabilità nelle diverse regioni.

La pandemia ha offerto una straordinaria occasione per avviare processi che vanno nella giusta direzione di semplificazione delle procedure e facilitazione dell'accesso ai servizi. Si pensi, come il digitale, con la ricetta elettronica e con la telemedicina, ha permesso la prosecuzione delle cure anche in regime di distanziamento sociale. In ambito sanitario, la digitalizzazione è una componente essenziale di efficienza del governo clinico, tale da garantire anche un'assistenza sanitaria personalizzata, fondata sulla partecipazione consapevole del paziente al percorso terapeutico.

Oggi, più che mai, occorre un cambiamento sistemico che punti sulla semplificazione dell'accesso alle procedure, investendo in primis sul digitale, è questo un percorso ormai irreversibile che necessita però ancora di un investimento e una spinta ulteriore. La semplificazione delle procedure, la facilitazione dell'accesso e la digitalizzazione permettono di ottimizzare le risorse, migliorare i processi di cura e offrire sempre più servizi di alta qualità verso i cittadini. Questo ci permetterebbe di tenere il nostro sistema universalistico di qualità e sostenibile

Questo tipo di riforma nel sistema sanitario, deve andare di pari passo, inevitabilmente, con una riforma di carattere più generale che di qui a breve dovrà investire la Pubblica Amministrazione in tutta la sua interezza. E' questo il momento in cui si richiede un cambio di passo decisivo affinché tutto il Paese possa essere trainato nella direzione di cambiamenti davvero significativi e concreti per i cittadini.

Infatti, come dimostrano le segnalazioni dei cittadini che si rivolgono quotidianamente alla nostra associazione, la pubblica amministrazione, ed in particolare l'ambito della sanità, è un settore in cui ancora permane molto accentuato il divario e l'asimmetria tra le parti, i cittadini restano ancora "schiacciati" sotto il peso di procedure troppo complesse, tagliati fuori dai processi decisionali, limitati dalla incompleta digitalizzazione del settore, subiscono limiti al loro diritto di accesso alle informazioni. Molti i cittadini che hanno problemi di diversa natura nello svolgimento di pratiche

Amministrative. Nella gran parte dei casi, tali problemi sono riconducibili alla mancata o incompleta digitalizzazione, alla scarsa trasparenza e alla complessità delle procedure. L'Italia sta procedendo a rilento nella digitalizzazione effettiva delle amministrazioni centrali e periferiche. Continuiamo a registrare grandi disfunzioni all'interno delle pubbliche amministrazioni dovute proprio alla reale mancanza di digitalizzazione. Un caso lampante è, per esempio, lo scambio di informazioni tra gli uffici, perché non tutti sono dotati di sistemi in grado di interagire tra loro e consentire che le operazioni vengano svolte con un semplice *click*. Queste disfunzioni, ad esempio, hanno pesato molto sull'utilizzo al cento per cento del Fascicolo Sanitario Elettronico.

La sfida che ci attende, è dunque duplice: puntare su una riforma sistemica di tutta la pubblica amministrazione ed intervenire con provvedimenti molto specifici in ambito sanitario. Fra questi, rendere i servizi sanitari gestibili a distanza (es. Fascicolo sanitario elettronico, prenotazioni, ricetta dematerializzata etc.) e rafforzare le cure territoriali sviluppando servizi che rendano sempre più autonomi i pazienti (es. telemedicina)

L'obiettivo in ambito sanitario è quello di rendere la semplificazione delle procedure, l'accesso alle stesse e la digitalizzazione un processo organico che duri a lungo ed *entri a regime* anche dopo l'emergenza. In questo modo abbiamo una grande occasione di promuovere l'efficienza del sistema e, con essa, l'effettività del diritto alla salute.

Proposte specifiche

Distribuzione farmaci

Al fine di rispettare il tempo dei pazienti, comprimere i tempi dello spostamento e favorire la continuità terapeutica dei pazienti cronici si chiede di:

- **semplificare** al massimo le procedure con cui i malati cronici e rari possono ottenere direttamente in farmacia anche i farmaci e i presidi sanitari solitamente distribuiti nelle strutture pubbliche, attraverso la adozione omogenea della distribuzione per conto, e in linea con quanto stabilito dalla recente ordinanza della Protezione civile che ha l'obiettivo di limitare gli spostamenti". Le Regioni attive, nei territori in cui ancora non è presente, la distribuzione per conto, sia per i farmaci che per i dispositivi medici, favorendo la prossimità e aiutando i cittadini ad evitare inutili e rischiosi spostamenti.

- **Favorire**, per le terapie normalmente distribuite in modalità diretta attraverso le farmacie ospedaliere, **la consegna al domicilio** da parte di personale preparato che garantisca la funzione di counseling farmacologico.
- **agevolare le modalità di consegna a domicilio** di farmaci e presidi sanitari, stipulando partnership e protocolli anche con entri del terzo settore prevedendo l'attivazione di programmi di supporto al paziente; favorendo così i bisogni delle persone in condizioni di fragilità - come i pazienti affetti da una patologia cronica e rara - maggiormente esposte a rischio contagio in una fase delicata come quella che stiamo attraversando, e rispondendo anche all'appello rivolto a tutti di restare a casa.

Delocalizzazione terapie

Al fine di rispettare il tempo di vita del paziente che deve sottoporsi alla somministrazione di farmaci presso le strutture ospedaliere e i costi diretti ed indiretti degli spostamenti verso le stesse strutture, spesso distanti dai pazienti (aree interne) **si chiede di:**

- **favorire**, previa valutazione del medico specialista, **la somministrazione di farmaci al di fuori degli ospedali**, utilizzando le diramazioni territoriali delle ASL/ASST o il domicilio del paziente;

Rinnovo piani terapeutici

Al fine di semplificare l'iter di rinnovo dei piani terapeutici per pazienti cronici si chiede di: prevedere la possibilità di rinnovi terapeutici di durata più ampia o da espletare utilizzando canali alternativi come la telemedicina o attraverso l'invio telematico dei documenti clinici utili alla rivalutazione evitando, inoltre, la ripetizione di esami già effettuati in altra regione per ottenerne il rinnovo.

Anagrafi Vaccinali e delocalizzazione vaccini

La maggiore diffusione delle anagrafi vaccinali informatizzate potrà avere ricadute positive sull'adesione alle vaccinazioni, vista la dimostrata efficacia nell'aumentare le coperture vaccinali di interventi come la chiamata attiva alla vaccinazione, il sollecito di chi non si presenta, e i sistemi di promemoria per gli operatori sanitari.

Pertanto si chiede di:

implementare le infrastrutture delle anagrafi vaccinali informatizzate per le vaccinazioni dell'infanzia/adolescenza, dell'adulto e dell'anziano

Al fine di consentire la massima accessibilità alle vaccinazioni e rendere sostenibile la vaccinazione per la vita familiare e lavorativa si chiede di:

- prevedere luoghi alternativi ai centri vaccinali per l'esecuzione delle vaccinazioni implementando il ricorso ai MMG e PLS e presso le farmacie, le scuole, i luoghi di lavoro ecc
- prevedere presso i centri vaccinali orari più ampi per le vaccinazioni che consentano l'accesso anche nelle ore pomeridiane e nel week end.

Invalidità civile

Un altro settore nel quale è estremamente urgente intervenire semplificando le procedure è quello dell'invalidità.

- Si propone di svincolare la presentazione della domanda di invalidità da altre prestazioni come la richiesta di protesi ed ausili. In caso di domanda di aggravamento prevedere la visita solo nei casi strettamente necessari, altrimenti prevedere solamente l'invio telematico della documentazione clinica.

Ricetta elettronica

- Implementare su tutto il territorio nazionale l'utilizzo della ricetta elettronica, superando i limiti della digitalizzazione (aree interne) per farmaci e visite e l'invio per posta elettronica delle ricette

Telemedicina

Potenziare i servizi di telemedicina per poter garantire la continuità delle cure (per controlli e consulti) e la gestione dei pazienti al domicilio, e rispondere ad una delocalizzazione delle cure efficace, efficiente e sicura, investendo in piattaforme informatiche omogenee tra gli ospedali e i presidi territoriali.

Fascicolo sanitario elettronico

Implementare il fascicolo sanitario elettronico avviando procedure di semplificazione dell'accesso al FSE, avviando azioni di informazione alla cittadinanza per un maggiore utilizzo e consolidando le infrastrutture tecnologiche affinché sia garantita l'interoperabilità dei dati.

Medicina di base

Garantire la possibilità di scegliere temporaneamente il medico di medicina generale non solo per motivi di studio, lavoro e salute, ma anche a chi è disoccupato/inoccupato o chi ha più di 65 anni, ma è in buona salute e per chi è un care giver, a prescindere dalla nazionalità.

Buoni e titoli a validità regionale

Fare in modo che tutti i buoni ed i titoli che hanno ancora validità esclusivamente nella propria regione di residenza, come ad esempio i buoni per l'acquisto di prodotti privi di glutine per le persone celiache, diventino telematici ed abbiano validità nazionale.

Lavoro categorie "fragili"

Chiarire di chi è la competenza di certificazione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti da patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie salvavita, per poter rimanere a casa (prevista nel Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34) e con quali tempi deve essere certificata, in modo tale da non mettere a rischio ampie categorie di lavoratori "fragili".

Assistenza Protesica

Semplificare e rendere omogenea su tutto il territorio nazionale la procedura di richiesta di protesi ed ausili, svincolandola dalla domanda di invalidità e dando certezza dei tempi per la conclusione dell'iter della domanda e quindi l'erogazione della protesi o dell'ausilio di cui si ha necessità.

Patenti speciali

Semplificare la procedura di concessione e di rinnovo delle patenti speciali, prevedendo, ad esempio, laddove possibile l'invio telematico di certificazione da parte dello specialista che attesta il buono stato di salute della persona, come ad esempio un paziente diabetico che è ben controllato e nell'ultimo anno non ha avuto sbalzi glicemici.

Pagamento strisce blu

Permettere ai cittadini con disabilità di poter parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu con il proprio automezzo, quando gli spazi riservati sono già occupati o non presenti.