



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

Gruppo Consiliare Merito e Lealtà
Via Cavour, 2 -50129 Firenze



AOOCRT Protocollo n. 0012443/25-09-2024



LEX 11
10756

Firenze, 24.09.2024

Alla Cortese attenzione del
Presidente del Consiglio regionale
Antonio Mazzeo
SEDE

Interrogazione a risposta orale ai sensi dell'art. 170 Reg. Int.

Oggetto: “in merito al malfunzionamento del nuovo numero del Servizio di continuità assistenziale”

IL CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA

Premesso che

A partire dal mese di settembre di quest'anno, in Toscana, è stato inaugurato il numero europeo gratuito e multilingue con la finalità di contattare il servizio di continuità assistenziale (ex- guardia medica) e con il compito di sostituire il medico di famiglia nei giorni feriali dalle 20 alle 8 del mattino, nel fine settimana dalle 8 del sabato alle 8 del lunedì e nelle festività infrasettimanali dalle 10 del prefestivo alle 8 del mattino feriale seguente.

Il nuovo numero è stato creato per rendere maggiormente accessibile un servizio medico importante per i cittadini, soprattutto i più fragili, e concorrere alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità e priorità lavorando in sinergia con il servizio di emergenza urgenza.

La nuova centrale operativa che risponde al numero di tale servizio ha la funzione di dispensare consigli ed indicare i percorsi medici da seguire per le questioni a bassa intensità e sarà in grado di interloquire in venti lingue diverse attraverso dei traduttori: in inglese, spagnolo, tedesco e francese,

in polacco, portoghese, rumeno, serbo e croato, in albanese, cinese, arabo, bengalese, cingalese, hindi, punjabi, russo, ucraino, tigrino e urdu.

Evidenziato che

Dal 16 settembre 2024, tale servizio è già entrato in vigore nella città metropolitana di Firenze e province di Prato e Pistoia, dal 21 ottobre 2024 sarà attivo nelle province di Arezzo, Grosseto e Siena e dal 18 novembre 2024 entrerà in vigore nelle province di Livorno, Lucca, Massa Carrara e Pisa.

L'assessore al diritto alla salute ha sottolineato che *“Con l’attivazione del numero unico 116117 in Toscana facciamo un passo avanti importante nella messa a terra della riforma dell’assistenza territoriale in due mesi armonizzeremo l’accesso alla continuità assistenziale in tutta la regione, garantendo un servizio sempre più qualificato che contribuirà anche a ridurre la pressione sul pronto soccorso. L’assistenza disponibile in più lingue verrà incontro a tutte le persone che vivono in Toscana, alle comunità straniere, ma anche ai turisti”*.

Il nuovo servizio è stato presentato come un passo importante verso una Toscana sempre più innovativa e tecnologica, un pilastro della riforma del nuovo modello di assistenza territoriale che, oggi, rappresenta solo la prima fase di implementazione di un sistema che conoscerà ulteriori sviluppi e metterà in connessione tutte le centrali operative territoriali della Toscana raccogliendo i bisogni e orientandoli nei rispettivi territori.

Il sistema prevede, inoltre, una funzione di tutela dei medici di continuità assistenziale che in caso di aggressione o di fronte a situazioni di rischio, potranno attivare sul dispositivo tablet, di cui saranno dotati per la gestione delle informazioni dei pazienti, un segnale d'emergenza che arriverà direttamente alla centrale operativa per chiedere l'intervento degli organi preposti alla sicurezza pubblica.

Considerato che

Da articoli di stampa si apprende che, nella prima settimana di sperimentazione, al primo banco di prova del suo funzionamento, nell'Asl Toscana Centro, si è assistito ad un *crash* informatico del sistema denominato *Life1st* tra la sala operativa e gli ambulatori medici che si è completamente interrotto e i medici si sono ritrovati a gestire i pazienti con carta e penna.

Tale situazione ha provocato un grande afflusso dei pazienti che si sono rivolti direttamente negli ambulatori dei medici e ciò ha generato una condizione di forte stress sulle condizioni di lavoro dei medici e, in alcuni casi, ha creato delle situazioni di criticità per potenziali aggressioni ai sanitari.

Neanche i tablet dati in dotazione ai sanitari per prendere appuntamenti ed eventualmente chiedere aiuto in caso di aggressioni (con un sistema di allerta e geolocalizzazione) hanno funzionato creando ancor più una situazione di disagio.

Valutato che

Il ripetersi di situazioni analoghe potrebbero mettere a rischio in maniera importante sia l'incolumità dei medici sia il servizio di continuità assistenziale che deve essere garantito a tutti i cittadini in particolare i più fragili e anziani.

Tutto ciò premesso e considerato,

Interroga il Presidente e l'Assessore competente per sapere

- i motivi del malfunzionamento che ha provocato un'interruzione del collegamento informatico tra la sala operativa e i medici di turno.
- il motivo per il quale è stato sostituito il sistema già testato *Medicalcare* con quello *Life1st* e se quest'ultimo è stato testato e in quale prestazione sarebbe migliore rispetto al primo;
- se l'afflusso diretto dei pazienti agli ambulatori medici è stato dovuto alle indicazioni degli operatori della Centrale operativa o se sono scaturite dalle linee guida dell'Assessorato come denunciato dagli stessi operatori sanitari.

Il Consigliere regionale

Andrea Ulmi

