# CENTRO PRENOTAZIONE UNICO DELLE ASL, DOPO UN ANNO E' ATTIVO SOLO A CHIETI

14 Maggio 2015



CHIETI – Che cosa impedisce l'attivazione dei Centri unici di prenotazione unici (Cup) esternalizzati delle Asl abruzzesi? Dopo due anni dalla gara di appalto e di un lungo contenzioso giudiziario, il servizio affidato alla Gpi di Trento è attivo, infatti, solo in parte, alla Asl di Lanciano-Vasto-Chieti.

Alla Asl di Pescara, il passaggio di consegne è arrivato solo il 2 maggio scorso. E il sospetto, confermato da fonti interne alle aziende sanitarie, è che uno dei problemi alla base dell'evidente ritardo, oltre alle vicende giudiziarie, e alle difficoltà tecniche del passaggio di consegne, sia che la società avrebbe difficoltà a garantire, rientrandoci nei costi, quanto previsto nel bando, ovvero un servizio di prenotazione molto ambizioso sia tramite call center, anche 24 ore su 24, sia tramite sportelli. Nonostante l'appalto valga 57 milioni di euro per 5 anni.

Questa ipotesi viene, però, negata dai direttori generali delle Asl, che parlano invece della difficoltà a trasferire la gestione di un servizio molto complesso. E a causa di un contenzioso sull'aggiudicazione dell'appalto a cui il Consiglio di Stato ha messo la parola fine solo a marzo 2015.

Per accelerare l'attivazione, la Regione Abruzzo ha comunque insediato un tavolo di coordinamento presieduto dall'assessore alla Sanità Silvio Paolucci, con il compito di monitorare la riorganizzazione dei Cup e inserire anche nel contratto di appalto penali e premialità, in base al rispetto del cornoprogramma.

I sindacati, invece, relativamente alla Asl di Teramo e di Avezzano-Sulmona-L'Aquila, imputano il mancato avvio alla complessa procedura per la  riassunzione di chi, prima, si occupava del servizio, e del nodo contrattuale che già mille polemiche ha sollevato alla Asl teatina dove, però, il direttore generale Francesco Zavattaro si dice poi già soddisfatto del Cup esternalizzato. Il manager è tra l'altro  ad un passo dalle dimissioni, in quanto ha spiegato di sentirsi sfiduciato dal commissario ad acta della sanità Luciano D'Alfonso, e dalla Giunta regionale".

Il direttore della Asl aquilana, Giancarlo Silveri, annuncia comunque che il contratto sarà firmato a giorni. Ma ci vorranno mesi per farlo entrare a regime.

L'APPALTO
La Gpi spa è capofila di un'ati composta dal Consorzio Sgs servizi globali sociosanitari di Lanciano (Chieti), Exprivia spa di Molfetta (Bari) ed il Consorzio Target Sinergie di Rimini.

E ha ottenuto definitivamente l'appalto dopo un intricato contenzioso durato oltre due anni. L'appalto era stato inizialmente aggiudicato nell'agosto 2013, dall'ati composta dalla Nike di Teramo e dalla Gesam Caserta, da parte della Asl Lanciano-Vasto-Chieti, stazione appaltante unica.

L’aggiudicazione è stata però revocata nell’ottobre 2013 perché i funzionari della Asl teatina avevano scoperto la mancanza della dichiarazione obbligatoria sulle eventuali condanne subìte dagli amministratori tra i requisiti dell’ati vincente.

A seguito del riconteggio dei punteggi, l’appalto è stato aggiudicato nell’agosto 2014 all’ati con capofila la Gpi di Trento, che era arrivata terza. E la seconda classificata, il Consorzio nazionale servizi società cooperativa di Bologna (area Manutencoop), ha fatto ricorso al Tribunale amministrativo regionale (sezione distaccata di Pescara), respinto nell’ottobre 2014, a cui ha fatto seguito l’appello al Consiglio di Stato, con stesso esito negativo per il Consorzio nazionale servizi.

L’offerta prevede a regime il potenziamento del servizio di prenotazione visite via telefono, con call center attivi anche 24 ore al giorno, e anche l’attività front office agli sportelli.

Tra le funzionalità del nuovo appalto ci sono anche sms per ricordare al cittadino l’imminenza della prestazione sanitaria prenotata e il recall: se l’operatore del centralino non risponde, si potrà lasciare il proprio numero di telefono ed essere richiamati.

Va sfatato, però, un equivoco: il centro unico di prenotazione non significa che ci sia un unico call center e sportello per tutte e le quattro Asl, ma un unico operatore che gestisce quattro distinti servizi di prenotazione in ciascuna Asl abruzzese.

Ma dopo 2 anni, buona parte di questo proposito resta nel libro dei sogni.

I SINDACATI
A occuparsi della vicenda con particolare assiduità è  Massimo Petrini, della Cgil Funzione pubblica.

“Il problema – spiega ad *AbruzzoWeb* – è che precedentemente all’appalto il servizio di prenotazione unica veniva gestito in modo molto eterogeneo dalle quattro Asl: a Pescara era interamente in house, a Chieti c’erano dipendenti e lavoratori interinali, alla Asl dell’Aquila e Teramo c’erano cooperative sociali e dipendenti. Con contratti diversi uno dall’altro”.

E dunque il problema si è creato con l’inquadramento contrattuale dei dipendenti che la società subentrante ha l’obbligo di riassumere, applicando la cosiddetta “clausola di salvaguardia”, a cui però non hanno diritto i lavoratori a tempo determinato.

“A complicare la faccenda è che l’Ati che ha vinto l’appalto – spiega ancora Petrini – è composta da varie aziende, anche loro con forme contrattuali diverse. In una riunione recente comunque ci hanno comunicato che sarà applicato in tutte le Asl il contratto multi servizi integrativo regionale, cioè migliore e più vantaggioso del normale contratto multi servizi,  e parallelamente dalle altre componenti dell’Ati il contratto delle cooperative sociali, che sarà però migliorato in termini economici per uniformarlo al multi servizi integrato. Così tutti avranno pari trattamento”.

Il cambio di casacca converrà, ammette il sindacalista “a chi lavorava in una cooperativa sociale o se era interinale, non a chi aveva contratti collettivi di lavoro della sanità”.

Ed è questo il motivo che ha scatenato proteste a Chieti da parte di chi aveva precedentemente condizioni contrattuali più vantaggiose.

Ma la convenienza dell’esternalizzazione, alzano le braccia i sindacati, per le Asl sta proprio in questo: affidare lo stesso servizio a società esterne che possono abbattere il costo del lavoro.

Il manager Zavattaro si dice comunque soddisfatto dei miglioramenti del servizio garantiti dall’esternalizzazione.

“Ricordo solo come funzionava il centro prenotazione visite quando  sono arrivato a dirigere questa Asl nel 2010. Ovvero era un disastro”.

“Oggi invece tutti possono constatare  – sottolinea Zavattaro  – che al Policlinico di Chieti non ci sono più file chilometriche agli sportelli per tutto il giorno  per prenotare le visite, Dopo le 12 gli operatori si girano i pollici. Il che significa che sta funzionando bene, dopo un’inevitabile fase di rodaggio, il servizio di prenotazione telefonica”.

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli