

Alla Direzione Affari Generali ASL - Frosinone
s.c.affarigenerali@pec.aslfrosinone.it

Al Dirigente Trasparenza ASL – Frosinone
anticorruzionetrasparenza@pec.aslfrosinone.it

oggetto: (s)burocratizzazione e innovazione; trasparenza; accessibilità/fruibilità dei servizi in strutture convenzionate e degli studi dei MMG.

Riscontro, necessitando di relazionarmi con uffici che hanno competenza ad offrire servizi pubblici necessari, inefficienze e sacche di resistenze all'innovazione tecnologica e alla sburocratizzazione degli iter amministrativi, nonché di inopportuna e sgradevole arroganza da parte di ignoto inqualificato personale in servizio, che, con una presunzione di essere “padrone delle ferriere”, si rapporta all'utente con disposizioni e concetti astrusi che poco hanno a che fare con il rispetto dell'utente/cliente, del tipo (e mi si consenta di prendere in prestito una nota espressione tratta dal film “Il marchese del grillo”): «io sono io e voi non siete un cxxxx».

Partendo da quest'ultimo assunto, e come già segnalato da un esposto di recente presentato su disfunzioni del P.S. Spaziani, da cittadino/stakeholder, ma soprattutto in qualità di responsabile di un ente preposto alla tutela dei diritti, ritengo che sia ormai necessario ed inderogabile *mettere mano*

- a) ad una revisione della semplificazione delle procedure burocratiche⁽¹⁾,
- b) alla ri-educazione di chi ha compiti di front office, affinché si attenga scrupolosamente a fornire informazioni oggettive, normativamente riscontrabili, ed a ricondursi alla consapevolezza di appartenere alla specie umana e non degli onnipotenti⁽²⁾.

Non è possibile sentirsi rispondere da anonimi dipendenti (presso ufficio che tratta Tessere Sanitarie ad Anagni il giorno 23.2), che per ricevere una nuova T.S. la procedura necessita della presenza fisica allo sportello e che occorre ANCORA un cartaceo, escludendo mail e neppure PEC, perché l'ufficio non è tenuto a fornire mail. E che nemmeno una autodichiarazione di cambio domicilio fosse legittima se il MMG ne aveva indicato uno non più attuale, e per questo dichiarando irricevibile la domanda dell'istante, costringendolo ad ottuse e incomprensibili vessazioni dell'iter che hanno fatto perdere una giornata intera di tempo.



Legga Problemi Handicappati onlus

associazione di promozione sociale

sede legale: via Ferrarecche 121 – Caserta

sede territoriale: via Vallombrosa 4 – Fiuggi

mail: lphcaserta@gmail.com

codice fiscale: 93008820610

ente antidiscriminazione riconosciuto con D.M. Lavoro e PP.SS. 13.3.13

UNAR – Presidenza del Consiglio dei Ministri n.1334/2019

Nemmeno si può più sentire che il periodo Covid è terminato e sono ritornate le precedenti procedure burocratiche! Come che gli sforzi, l'esperienza maturata e le risorse messe in campo per semplificare procedure e migliorare la qualità dei servizi e della vita della collettività fossero state inutili!

Il sito della stessa ASL presenta informazioni non sempre aggiornate (p.es.: elenco MMG) o addirittura errate, come per esempio mail o numeri di telefoni di uffici, ma soprattutto ha evidenti difficoltà nella fruibilità delle informazioni da reperire in termini di organizzazione sistematica dei contenuti, anche per categorie sociali, dei percorsi, dei diritti, degli oneri, della trasparenza delle liste di attesa, così come manca la Carta dei servizi e soprattutto informazioni sul monitoraggio della qualità di essi. Dubbi pure sugli obblighi dell'infrastruttura software, non adeguata secondo standard W3C CSS.

Inoltre, in quanto rappresentante di ente di tutela delle persone con disabilità, nella fattispecie, nulla sembra previsto per tale categoria, pur esistendo dei CAD territoriali, di cui non si ha traccia e che invece offrono utili servizi di assistenza sanitaria domiciliare, oscuri ai cittadini; lo stesso dicasi pure per quelle informazioni che, assenti, evidenziano carenze soprattutto in termini di trasparenza nella pari opportunità ai servizi diagnostici e/o ambulatoriali.

Proprio su questo ultimo aspetto, troppo spesso negli ambulatori mancano attrezzature adeguate e/o personale per l'assistenza, come lettini medici “dedicati” e il personale di aiuto (OSS) alle visite, col rischio di inficiare attendibilità della diagnosi, al punto che si può configurare disparità di trattamento nell'accesso alle cure e quindi situazione di discriminazione indiretta.

Personalmente ho dovuto subire l'insofferenza di una *specie* di medico specialista in ecocardio nel presidio ex ospedale di Frosinone che ha dovuto effettuare indagine sulla carrozzina, con tutta la probabile inattendibilità del risultato, per la posizione inidonea e il rifiuto degli operatori di trasferirmi dalla carrozzina al lettino.

Il dubbio che tale situazione sia mutuata anche nelle strutture private autorizzate/accreditate mi appare legittimo, ma di questo vorrei rassicurazioni da codesta Amministrazione sulla scorta degli atti convenzionali tipo, sottoscritti con essi.

Se nel sito ASL è contemplato un comitato di associazioni territoriali della bassa ciociara con cui è stato stipulato un protocollo d'intesa, in una sorta di supporto e sussidiarietà alle attività istituzionali, non è noto però sapere eventuali attività e proposte avanzate e della loro realizzazione in termini di ricaduta concreta. Nulla invece risulta attivato su altri territori, per il quale, quello Alatri-Fiuggi-Anagni, chiedo di creare una collaborazione⁽³⁾.

Last but not least, riscontro una prassi che a mio parere è troppo permissiva, ed oggi anacronistica, irrispettosa degli orientamenti normativi sulla piena inclusione dei cittadini disabili, ampiamente diffusa nel concedere convenzioni a MMG senza il necessario controllo sull'accessibilità fisica degli studi medici, che deve essere *conditio sine qua non* alla sottoscrizione della convenzione stessa. Non è più tollerabile che medici che svolgono un servizio pubblico siano ancora oggi ubicati in



Legga Problemi Handicappati onlus

associazione di promozione sociale

sede legale: via Ferrarecche 121 – Caserta

sede territoriale: via Vallombrosa 4 – Fiuggi

mail: lphcaserta@gmail.com

codice fiscale: 93008820610

ente antidiscriminazione riconosciuto con D.M. Lavoro e PP.SS. 13.3.13

UNAR – Presidenza del Consiglio dei Ministri n.1334/2019

immobili inaccessibili per barriere architettoniche, nonostante la normativa sia chiarissima nelle prescrizioni e, da ultimo, anche sotto l'aspetto antidiscriminatorio.

Alla luce di tutto quanto sopra rappresentato, si chiedono chiarimenti ed un incontro finalizzato a migliorare la qualità e la fruibilità dei servizi offerti.

In attesa, distinti saluti.

Fiuggi, 2 marzo, 2023

il presidente
prof. Vitaliano Ferrajolo



(1) ESTRATTO DA: MINISTERO per la PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Agenda per la semplificazione 2020-2026, approvata in Conferenza Unificata l'11 maggio 2022, prevede una serie di azioni di semplificazione condivise tra Governo, Regioni ed Enti locali: per ciascuna di esse individua in modo puntuale obiettivi, scadenze e risultati attesi. Per consentire la verifica in tempo reale dello stato di avanzamento delle iniziative e del grado di raggiungimento degli obiettivi di ciascuna azione definisce, inoltre, il cronoprogramma delle attività. Attraverso di essa si perseguono:

- l'eliminazione sistematica dei vincoli burocratici alla ripresa;
- la riduzione dei tempi e dei costi delle procedure per le attività di impresa e per i cittadini.

Semplificare ascoltando. La **consultazione dei cittadini, delle imprese e delle loro associazioni**, in tutte le fasi della politica di semplificazione è essenziale per raccogliere nuove proposte, per migliorare le attività in corso e per monitorare i risultati raggiunti.

(2) OBIETTIVI DELLE COMPETENZE

La **consapevolezza del ruolo dell'addetto al front office**, competenze, conoscenze, attitudini e capacità richieste.

La **competenza della comunicazione**: la circolarità del processo, gli attori coinvolti, l'influenza del contesto, il feedback, la gestione delle obiezioni, delle emergenze e delle criticità. La metacomunicazione. La gestione degli errori nella comunicazione.

Sviluppare relazioni positive. La capacità di riconoscere il proprio interlocutore ed adattare gli stili di comunicazione nelle diverse situazioni. Lavorare creando empatia. La gestione delle lamentele in ottica negoziale.

Riconoscere e gestire situazioni di contrasto e conflitto: quando e come riconoscerli, quali sono le variabili distintive, le diverse dinamiche nella gestione dei contrasti/conflitti, quando e perché scegliere una particolare strategia.

Gestione delle comunicazioni telefoniche: chiamate in entrata e in uscita, il primo impatto relazionale, elementi che predispongono all'ascolto il nostro interlocutore. Le diverse fasi, gli obiettivi e gli strumenti, l'importanza della preparazione.

Piano di sviluppo personale: definizione delle proprie aree di miglioramento, partendo da quanto appreso durante il percorso formativo, e declinazione di un piano di azione per la messa in opera di comportamenti volti al miglioramento della performance.

(3) a titolo meramente esemplificativo, la Giunta reg. Campania ha stipulato con ALTEMS dell'Università Cattolica del Sacro Cuore "convenzione per lo sviluppo di progettualità volte a rafforzare la partecipazione delle associazioni di cittadini nelle politiche sanitarie". <https://altems.unicatt.it/altems-2020-patient-advocacy-i-percorsi-di-partecipazione-nella-regione-campania>

Legga Problemi Handicappati onlus

associazione di promozione sociale

sede legale: via Ferrarecche 121 – Caserta

sede territoriale: via Vallombrosa 4 – Fiuggi

mail: lphcaserta@gmail.com

codice fiscale: 93008820610

ente antidiscriminazione riconosciuto con D.M. Lavoro e PP.SS. 13.3.13

UNAR – Presidenza del Consiglio dei Ministri n.1334/2019

