Gentile redazione,

vi ringraziamo per aver specificato più in dettaglio i quesiti posti nella testimonianza da voi raccolta sulla nostra azienda. Qui di seguito le nostre risposte.

1. *In Multimedica sarebbe stato previsto un meccanismo premiale per gli operatori dei centralini che orientano l’utenza verso le visite private.*

Non è corretto. Il meccanismo premiale esiste in MultiMedica dal mese di luglio 2022 ma è di natura prevalentemente quantitativa, ossia riguarda la capacità di gestire in modo efficiente la quantità del traffico telefonico in entrata. Ciò significa che riceveranno eventuali premi gli operatori che, nel loro orario di lavoro, riusciranno a gestire un determinato numero di chiamate, indipendentemente dal regime delle prestazioni che, nell’ambito di queste chiamate, vengono poi programmate (in convenzione col Sistema Sanitario Regionale o in solvenza).

Questo premio sulla produttività ha la finalità di ridurre il tempo di attesa telefonica degli utenti che contattano il nostro call center (centralino): aspetto non di secondaria importanza, se si considera che riceviamo oltre 3.000 chiamate al giorno, della durata media di circa 3 minuti e mezzo.

Esiste poi una successiva e aggiuntiva premialità eventualmente da riconoscere agli operatori telefonici, che riescono a soddisfare le richieste dell’utente che ritiene troppo lunga l’attesa per l’appuntamento in regime di convenzione in regime SSR (situazione che può verificarsi anche per i limiti del tetto di risorse messo a disposizione dal sistema regionale). In tal caso, all’utente può essere proposta come alternativa la stessa prestazione a una tariffa agevolata, poco più elevata del ticket previsto dal SSR ed erogata, compatibilmente con le nostre disponibilità, nei tempi che soddisfano la richiesta dell’utente. Abbiamo peraltro constatato che spesso sono gli utenti stessi a richiederla, prima ancora che venga loro proposta. Avendo la prestazione una tariffa un po' più alta, come azienda abbiamo deciso di riconoscerne una parte ai nostri operatori telefonici, come ulteriore premio sulla loro retribuzione variabile.

Si tratta di un test nato da pochi mesi, che stiamo sperimentando da luglio 2022 e su cui tra l’altro, in un confronto sindacale avvenuto per la presentazione del sistema di premialità, ci è stata avanzata la richiesta di estenderlo, in futuro, anche al personale del front office.

Le prenotazioni delle prestazioni in regime di convenzione con il SSR nel periodo gennaio/settembre 2022 hanno rappresentato oltre l’80% del totale di prestazioni erogate dal nostro Gruppo.

1. *Nella scelta delle priorità per realizzare gli interventi chirurgici, tra gli altri indicatori, verrebbe considerato anche il ritorno economico (DRG ecc.) per l’azienda*.

Non è così. La programmazione dell’attività delle sale operatorie avviene nel rispetto delle indicazioni clinico-assistenziali, garantendo per ogni tipo di intervento la classe di priorità indicata dal medico sulla base delle condizioni del paziente. Oltre all’urgenza clinica, l’organizzazione dell’attività chirurgica tiene conto di un insieme di altri fattori: la complessità della patologia, la durata dell’intervento, le specifiche competenze delle risorse disponibili (mediche ed infermieristiche) e tutti gli aspetti organizzativi propri della gestione di un blocco operatorio (aspetti tecnologici, disponibilità sala, ecc.). Fatte salve tutte queste condizioni, si pone l’attenzione anche all’efficientamento delle sale operatorie, aspetto indispensabile in un momento come questo in cui è necessario tener conto anche dei maggiori costi dovuti, come noto, dai rincari sulle forniture energetiche, ecc. che stanno interessando tutte le strutture ospedaliere. Il che significa semplicemente organizzare l’attività in modo che sia più sostenibile, accorpando le richieste di interventi chirurgici provenienti dai reparti sulla base della priorità, durata intervento, delle competenze e degli spazi.

Gli interventi in convenzione con il SSR costituiscono l’87% del totale interventi eseguiti dal Gruppo MultiMedica nel periodo gennaio/settembre 2022.

Ci auguriamo di aver fornito informazioni utili ed esaustive a beneficio degli ascoltatori del programma.

Distinti saluti

MultiMedica