



AOOCRT Protocollo n. 0006059/24-04-2025



LEX 11

IS 1876

Firenze, 23 aprile 2025

Al Presidente del Consiglio regionale

Interrogazione a risposta scritta ai sensi dell'articolo 174 del regolamento interno

Oggetto: in merito ai disservizi relativi alla prenotazione e alla refertazione degli esami di laboratorio, con particolare riferimento ai recenti eventi verificatisi nella provincia di Livorno.

Il sottoscritto Consigliere regionale

Premesso che:

- il sistema denominato *ZeroCode*, adottato dalla Regione, consente ai cittadini di effettuare la prenotazione di prelievi ed esami di laboratorio mediante una piattaforma digitale accessibile da dispositivi informatici, sportelli CUP, call center regionali e farmacie convenzionate, con l'obiettivo di ottimizzare il flusso degli utenti, migliorare la gestione degli accessi e favorire una maggiore efficienza organizzativa nelle strutture sanitarie;
- accanto al sistema di prenotazione, le Aziende unità sanitarie locali toscane si avvalgono di software gestionali specifici, noti come *Laboratory Information System (LIS)*, utilizzati per la registrazione, il trattamento, la trasmissione e la refertazione degli esami, la cui funzionalità risulta determinante per la piena operatività del servizio e per il corretto svolgimento delle prestazioni sanitarie correlate;
- l'efficacia del percorso diagnostico dipende dunque da un'interazione fluida tra la fase di prenotazione, che fa capo al sistema *ZeroCode*, e quella di accettazione, refertazione e restituzione dell'esito, governata dai sistemi LIS, i quali devono garantire continuità operativa e interoperabilità con le altre componenti del sistema informativo sanitario regionale;

Preso atto che:

- secondo quanto riportato sul sito istituzionale dell'Azienda USL Toscana nord ovest, nel mese di gennaio 2025 si è verificato un guasto al sistema di accettazione dei prelievi che ha interessato numerosi centri operanti nell'ambito territoriale di Livorno, nelle Valli Etrusche e sull'isola d'Elba, determinando l'impossibilità per gli utenti di effettuare le prestazioni programmate e comportando

in taluni casi il rinvio o la riprogrammazione delle prenotazioni effettuate (Fonte: <https://www.uslnordovest.toscana.it/notizie/14222-livorno-valli-etrusche-elba-guasto-al-sistema-accettazione-prelievi>);

- nelle settimane successive si sono registrati ulteriori disservizi presso i centri prelievi di Livorno, come riportato da diversi articoli apparsi su *Il Tirreno* nelle date dell'11 febbraio, 16 aprile e 22 aprile 2025, che riferiscono di difficoltà operative legate a malfunzionamenti del sistema informatico, tali da impedire l'effettuazione delle prestazioni programmate e determinare il rinvio degli utenti, in alcuni casi senza possibilità di riprogrammare tempestivamente l'appuntamento;

Rilevato che:

- sebbene *ZeroCode* non risulti direttamente responsabile dei disservizi, l'interconnessione funzionale tra la piattaforma di prenotazione e il sistema LIS fa sì che eventuali criticità a carico di quest'ultimo si riflettano negativamente sull'intero processo, producendo disagi significativi per l'utenza, con particolare impatto nei confronti delle categorie più fragili o meno informatizzate;

Considerato che:

- la provincia di Livorno rappresenta un territorio con una importante domanda di prestazioni diagnostiche, anche in relazione alla presenza di un ampio bacino urbano e di aree periferiche servite da presidi ospedalieri decentrati, nei quali la disponibilità di un servizio efficiente di prelievi e refertazione assume un valore essenziale ai fini dell'equità di accesso e della continuità assistenziale;

- alla luce della complessità gestionale dei processi informatizzati in ambito sanitario, risulta fondamentale prevenire criticità operative che, se non adeguatamente e celermente affrontate, rischiano di tradursi in un pregiudizio concreto per i cittadini e in un aggravio organizzativo per il personale sanitario coinvolto;

Preso atto:

- in merito, dell'impegno posto in essere dall'Assessorato e dalla struttura regionale competente per monitorare la situazione e favorire il superamento delle criticità emerse, anche attraverso interlocuzioni con l'Azienda USL Toscana nord ovest, al fine di contribuire al ripristino della piena operatività del sistema di accettazione e refertazione degli esami di laboratorio;

Interroga il Presidente della Giunta regionale

per sapere quali interventi urgenti si ritenga opportuno promuovere, in raccordo con l'Azienda USL Toscana nord ovest, affinché sia scongiurato il ripetersi di situazioni che generano disagi non più sostenibili per l'utenza e per la qualità complessiva del servizio.

Il Consigliere

FRANCESCO GAZZETTI

