

# Liste d'attesa: 50.000 chiamate in 9 mesi a Pronto Senior Salute

[askanews.it/cronaca/2022/07/11/liste-dattesa-50-000-chiamate-in-9-mesi-a-pronto-senior-salute-pn\\_20220711\\_00041](https://askanews.it/cronaca/2022/07/11/liste-dattesa-50-000-chiamate-in-9-mesi-a-pronto-senior-salute-pn_20220711_00041)

11 luglio 2022

## Sanità

Lunedì 11 luglio 2022 - 11:12

Da cittadini difficoltà ad usare CUP



Roma, 11 lug. (askanews) – Quasi 50.000 chiamate da parte dei cittadini, 24.000 interventi attivati a loro supporto e ben oltre 20.000 problematiche risolte: è questo il bilancio che emerge da un'analisi del Centro Studi Economia Sanitaria di Senior Italia FederAnziani sui primi 9 mesi di attività di Pronto Senior Salute, il punto di ascolto e supporto dei cittadini che hanno problematiche con le liste d'attesa attivato da Senior Italia FederAnziani. Il servizio aiuta coloro che si vedono fissare appuntamenti con tempistiche difformi da quanto previsto dal piano nazionale per il governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021. Sono in totale 49.896 le chiamate giunte in nove mesi al numero telefonico di Pronto Senior Salute. L'80% di queste chiamate hanno attivato un intervento a supporto del cittadino con contatto con la Asl. Il 10% delle chiamate erano invece solo a carattere informativo ovvero relative al servizio, alla tematica delle prestazioni e delle prenotazioni. Il 7% erano richieste di supporto non pertinenti al lavoro di Pronto Senior Salute ed in un 3% dei casi si è trattato di chiamate fuori contesto. Quindi, sul totale di 49.986 chiamate, 23.950 sono stati gli interventi attivati dagli operatori di Pronto Senior Salute. Per quanto riguarda le caratteristiche di queste chiamate, è stato di 13,5 minuti il tempo medio di ogni telefonata, per un totale di circa 1.320 chiamate settimanali in media. Rispetto alle patologie, emergono spiccatamente delle gravi difficoltà, sia nel Nord che nel Centro e nel Sud, in ambito oculistico (18,30% di tutte le chiamate), e a seguire nell'ambito della cardiologia (11,61% delle chiamate), della pneumologia (8,38%), dell'endocrinologia (6,26%). “Dall'analisi svolta dal Centro Studi di Economia Sanitaria di Senior Italia FederAnziani – dichiara il Presidente Senior Italia FederAnziani Roberto Messina – si può concludere che ancora ad oggi le grandi difficoltà non sono tanto quelle di dare risposte ai cittadini, quanto piuttosto quella, molto forte, da parte dei cittadini stessi di utilizzare i CUP delle ASL, perché tutto è affidato ancora molto

alle prenotazioni tramite le farmacie o tramite la parte informatica, e, soprattutto su quest'ultimo aspetto, i cittadini over 65, spesso, scontano ancora un gap digitale che, per essere superato, necessita di una vera e propria alfabetizzazione informatica”.