

# quotidiano**sanità**.it

Lunedì 11 LUGLIO 2022

## Liste d'attesa: 50.000 chiamate in 9 mesi a Pronto Senior Salute, il punto d'ascolto e supporto ai cittadini di Senior Italia FederAnziani

***Un bilancio della prima fase di attività: sul totale di 49.986 chiamate, 23.950 sono stati gli interventi attivati dagli operatori di Pronto Senior Salute. Di questi il 49% si sono risolti immediatamente dopo il primo invio tramite Pec di una richiesta d'aiuto direttamente alla ASL, mentre per il 35% dei casi l'intervento si è risolto dopo l'invio di una Pec di sollecito o dopo una chiamata di sollecito, per un complessivo 84% di interventi che sono stati risolti grazie a Pronto Senior Salute***

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. Il punto d'ascolto, che risponde al numero 06.62274404, li supporta a ottenere il rispetto da parte dei CUP dei tempi indicati dai medici all'interno delle prescrizioni per le visite specialistiche, gli esami diagnostici e i ricoveri e troppo spesso ignorati al momento dell'assegnazione degli appuntamenti.

Ma ecco i dati: 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. Di questi il 49% si sono risolti immediatamente dopo il primo invio tramite Pec di una richiesta d'aiuto direttamente alla ASL, mentre per il 35% dei casi l'intervento si è risolto dopo l'invio di una Pec di sollecito o dopo una chiamata di sollecito, per un complessivo 84% di interventi che sono stati risolti grazie a Pronto Senior Salute, un dato certamente molto importante. Solo una minima parte degli interventi non sono stati risolti: il 6% a causa del rifiuto dell'appuntamento da parte del cittadino, o per l'irreperibilità del cittadino stesso, il 7% per risposta mancata o negativa da parte della ASL. Sono invece il 2% gli interventi con esito sconosciuto. Nei primi nove mesi di lavoro sono state ben 20.118 le problematiche dei cittadini italiani risolte grazie a 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%). Tra i dati più rilevanti anche, relativamente agli uomini, la problematica urologica (4,23% delle chiamate). Un lavoro quello svolto da Pronto Senior Salute estremamente meticoloso e puntuale che ha permesso la risoluzione non solo di problemi con le visite specialistiche, ma anche con gli esami specialistici, tra i quali emergono in termini percentuali le risonanze

magnetiche (al primo posto con il 23,47%), le ecografie (19,73%), le TAC (13,95%), le endoscopie (10,88%).

“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. Abbiamo inoltre riscontrato che da quei territori dove la nostra organizzazione ha attivato un rapporto più forte con le farmacie, per esempio nel Lazio e nella Puglia in special modo, è giunto un maggior numero di telefonate e c’è stata una maggiore interazione tra cittadino, farmacia e Senior Italia FederAnziani, segno tangibile dell’efficacia di questa sinergia. Un risultato, dunque, quello di Pronto Senior Salute, che riteniamo molto importante nel contrasto della problematica delle liste d’attesa e che ci convince nel portare avanti questo progetto, nell’ottica di dare un contributo verso la risoluzione di questo annoso problema del nostro sistema”.

Il numero 06.62274404 di Pronto Senior Salute è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30 ed è raggiungibile da telefono fisso e mobile. Il costo del servizio è quello di una normale chiamata verso rete fissa secondo il piano tariffario del chiamante. Una centrale operativa con operatori qualificati è a disposizione dei cittadini per prendere in carico le richieste di assistenza relative a tutti quei casi in cui l’appuntamento erogato dal CUP per una prestazione sia in ritardo rispetto alle tempistiche stabilite dalla normativa in relazione alle diverse classi di priorità. Alla segnalazione segue la presa in carico da parte di Senior Italia FederAnziani del singolo caso, attraverso un’attività di segnalazione ai soggetti competenti al fine di ottenere il rispetto dei tempi di attesa garantiti per legge per tutte le prestazioni erogate dal servizio sanitario nazionale e dalla sanità pubblica.

Infine Senior Italia FederAnziani rende plauso a tutte le Asl che dopo il nostro contatto si sono adoperate con estrema professionalità e grande vicinanza ai soggetti over 65 per risolvere immediatamente queste problematiche di prenotazioni. A maggiore precisazione, pur essendo assurdo ma vero, siamo stati redarguiti da alcuni cittadini che le Asl erano state troppo veloci nel dare loro un appuntamento dal giorno dopo.