

Indagine Altroconsumo sulle liste d'attesa: **9 intervistati su 10 hanno problemi con le prenotazioni e la metà si rivolge ai privati**

La situazione delle liste d'attesa nel Servizio Sanitario Nazionale non mostra segni di miglioramento: attese troppo lunghe, strutture ospedaliere troppo lontane, difficoltà con i Cup e, troppo spesso, agende di prenotazione bloccate.

Altroconsumo ha intervistato oltre 1.100 cittadini: in 950 hanno avuto difficoltà nel prenotare una visita o un esame nel corso dell'ultimo anno. Molti si vedono costretti a rivolgersi ai privati con costi elevati oppure a rinunciare alle cure.

L'Organizzazione mette a disposizione di tutti i cittadini le informazioni e i modelli di e-mail da utilizzare per ottenere la prenotazione in tempi ragionevoli.

29 aprile 2024 – Sono oltre 950 i cittadini intervistati che hanno avuto difficoltà nel prenotare una visita o un esame con il Servizio Sanitario Nazionale nel corso dell'ultimo anno. Questo quanto emerge dall'indagine condotta da Altroconsumo su oltre 1.100 cittadini aderenti ad [ACmakers](#), la community che collabora alle ricerche dell'Organizzazione, e focalizzata sulla problematica delle **liste d'attesa**, confermando un quadro sconcertante e fortemente critico, che non sembra registrare segnali di miglioramento. Le conseguenze negative non sono solo per il portafogli degli italiani, spesso costretti a rivolgersi al privato e a pagare di tasca propria, ma anche per la loro salute, perché in troppi rinunciano a curarsi o devono affrontare lunghe attese.

Ma quali sono più nello specifico i problemi riscontrati? Innanzitutto, per **ben 2/3 degli intervistati, le attese troppo lunghe**, spesso oltre le urgenze indicate sulla ricetta, ma per tanti anche le **strutture ospedaliere troppo lontane**; oppure appuntamenti che non sono proprio disponibili, per via delle **agende di prenotazione chiuse** (fenomeno peraltro illegale). Ma non solo: **Cup difficili da contattare**, ricette che scadono, controlli che saltano.

Le visite e gli esami più problematici

Gran parte dei problemi si sono registrati con le **visite specialistiche** (per 2/3 delle segnalazioni ricevute): in particolare, le visite più citate sono quella **oculistica (circa 180 segnalazioni) e dermatologica (circa 100**, per lo più riguardanti il controllo dei nei). **Tra gli esami più segnalati abbiamo ecografie** soprattutto dell'addome, della tiroide, della mammella e della spalla (**circa 150**), **risonanze magnetiche, Tac (circa 100) e gastroscopia (circa 25)**. In realtà questo elenco non sorprende: visite oculistiche e dermatologiche, gastroscopie ed ecografie dell'addome sono da sempre le prestazioni che i cittadini pagano di più di tasca propria, prenotando nel privato, come confermano anche gli ultimi dati di [Agenas](#) (Agenzia nazionale per i Servizi sanitari regionali) sull'attività intramoenia, cioè l'attività privata degli ospedali pubblici.

Le lunghe attese e le agende chiuse

Il problema delle attese eccessive riguarda la grande maggioranza degli intervistati; è impossibile per tanti fare visite ed esami nei tempi suggeriti dal medico, anche quando c'è un'urgenza indicata sulla ricetta (117). Ma colpisce che **circa 1/4 di queste segnalazioni (263) riguardi l'impossibilità di prenotare una visita o un esame per via delle agende chiuse**: una pratica che è vietata dalla legge.

Le enormi distanze della struttura

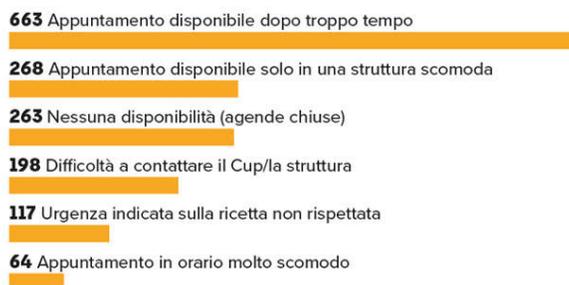
Circa $\frac{1}{4}$ dei cittadini che hanno avuto problemi, per avere l'appuntamento nei tempi prescritti dal medico, **avvrebbero dovuto recarsi in una struttura scomoda**, talvolta lontana anche 100 km o più da casa, perché nella loro provincia il primo posto sarebbe stato disponibile solo dopo molti mesi. Questo accade perché i cosiddetti "ambiti territoriali di garanzia", in cui i Cup possono prenotare le prestazioni, possono essere vasti. Seppur lecito, per molti è un **disagio molto forte, se non un ostacolo alle cure**, e questa pratica disattende il rispetto di quel "principio di prossimità e raggiungibilità" che viene citato dal Piano nazionale di governo delle liste d'attesa.

Le difficoltà con il Cup

Anche **le difficoltà a contattare il Cup** (Centro unico di prenotazione regionale) sono denunciate frequentemente, visto che più di **1/5 degli intervistati** dice di averle avute, tra attese molto lunghe, numeri sempre occupati e linea che cade dopo aver atteso inutilmente. Ma purtroppo, sulle attese al telefono con il Cup, non sono previste particolari tutele.

QUALI PROBLEMI HAI AVUTO PRENOTANDO LA VISITA O L'ESAME?

Hanno risposto 950 persone (era possibile dare più di una risposta)



Indagine Altroconsumo, aprile 2024

Le liste d'attesa per i ricoveri

La situazione non migliora sul fronte ricoveri. Dei 1.100 intervistati, in circa 300 hanno detto di essere stati inseriti in lista d'attesa per un ricovero negli ultimi due anni. Poco più della **metà dei cittadini è stata ricoverata nei tempi previsti; circa 100 persone invece non sono state così fortunate e circa 50 sono ancora in attesa** di sapere quando verranno chiamate. Fra i motivi dei ritardi riscontrati: la mancanza di medici, di letti, l'assenza dell'agenda dei prossimi mesi. In tutte le testimonianze traspare comunque **l'impotenza dell'attesa senza informazioni**: è difficile essere ricontattati anche quando promesso, avere prospettive chiare rispetto al ricovero, spesso non si viene più ricontattati e si rimane in sospenso.

Il privato, la “non soluzione” alle liste d'attesa

A fronte delle difficoltà che si incontrano nella sanità pubblica, **metà degli intervistati che ha segnalato problemi ha deciso alla fine di rivolgersi ai privati.**

Le strutture private, tuttavia, non possono rappresentare la soluzione al problema delle liste d'attesa: intanto perché implicano una spesa da parte dei cittadini che si dovrebbe poter evitare, poiché la salute è un diritto costituzionale e tutti contribuiscono con le proprie tasse al finanziamento del SSN. Al contrario si tratta invece di un costo che sta diventando sempre più insostenibile per gli italiani, come evidenziato nell'ultimo [Termometro Altroconsumo](#), da cui emerge che **il numero di famiglie il cui bilancio è messo a dura prova da uscite che riguardano l'ambito sanitario è aumentato dal 43% nel 2022 al 47% nel 2023.** Al momento, invece, l'unica

alternativa concreta per chi non ricorre al privato è attendere mesi e mesi per recarsi in strutture molto scomode oppure **rinunciare a curarsi, come denuncia 1/10 circa delle persone interpellate.**

Altroconsumo mette a disposizione informazioni e moduli necessari a supporto dei cittadini

Di fronte alla situazione appena descritta, **per aiutare i cittadini a far valere i propri diritti Altroconsumo ha creato una [sezione dedicata](#)**, dove mette a disposizione tutte le informazioni e i moduli necessari per inviare la richiesta di essere contattati al più presto e ottenere un appuntamento nei tempi di legge. [Molti consumatori hanno già utilizzato questo strumento](#), riuscendo ad essere ricontattati in breve tempo e ottenendo l'anticipazione della propria visita.

“La crisi in cui versa il Servizio Sanitario Nazionale è sotto gli occhi di tutti da tempo poiché è stato, nel corso degli anni, gravemente sottofinanziato da tutte le forze politiche e cause più recenti ne hanno accelerato il collasso, in primis la pandemia di Covid 19. Ciò che resta purtroppo costante è l'inadeguatezza delle risposte che la politica ha messo di volta in volta in campo e, al di là dei dibattiti, spesso di sapore elettorale, su fondi stanziati ad hoc e sull'effettivo aumento o meno degli investimenti in sanità, la realtà si

legge nei numeri. Un dato valga per tutti: secondo l'ultimo rapporto Bes dell'Istat, nel 2023 sono circa 4,5 milioni i cittadini che hanno dovuto rinunciare a visite mediche o accertamenti diagnostici per problemi economici, di liste di attesa o difficoltà di accesso. Si tratta del 7,6% della popolazione: in aumento rispetto al 7% del 2022 e al 6,3% del 2019” dichiara **Federico Cavallo, Responsabile Relazioni Esterne Altroconsumo**. “E ciò che è ancora più preoccupante è il fatto che il trend di spesa per la sanità - in percentuale sul Pil - è previsto calare nei prossimi anni, un segnale evidente di come la situazione non potrà certo migliorare, ma semmai peggiorare ulteriormente. Noi, come Altroconsumo, continueremo a fare la nostra parte monitorando attentamente la situazione, agendo in sinergia con altre realtà impegnate a promuovere i principi di un Servizio Sanitario pubblico, equo e universalistico, come la Fondazione Gimbe, e mettendo a disposizione dei cittadini informazioni e strumenti utili a far valere i propri diritti, così come previsti dalla Costituzione e dalle leggi italiane”.

“Il grave “stato di salute” del Servizio Sanitario Nazionale impone una profonda riflessione: l'impatto dell'indebolimento della sanità pubblica sulla salute individuale e collettiva deve considerare anche il livello socio-economico della popolazione. L'aumento del numero di famiglie che vivono sotto la soglia della povertà assoluta, se da un lato “argina” la spesa out-of-pocket - quella che si paga di tasca propria - dall'altro aumenterà la rinuncia alle cure, peggiorando la salute e sino a ridurre l'aspettativa di vita proprio di quegli “indigenti” che l'art. 32 indica come persone a cui fornire cure gratuite”. Ha dichiarato **Nino Cartabellotta, Presidente Fondazione GIMBE**. “Indubbiamente, i tempi di attesa costituiscono una delle principali criticità del SSN con cui cittadini e pazienti si scontrano quotidianamente subendo gravi disagi, come ad esempio la necessità di ricorrere alle strutture private o la migrazione sanitaria, sino alla rinuncia alle cure. Si tratta di un problema che da sempre affligge il nostro SSN, ma che negli ultimi anni si è aggravato per l'enorme quantità di prestazioni non erogate durante la pandemia COVID-19. Tuttavia, le misure per l'abbattimento delle liste di attesa previste nell'ultima Manovra sono state guidate da una logica “prestazionistica”, senza alcun provvedimento mirato a monitorare e ridurre l'inappropriatezza delle prestazioni. Inoltre, il potenziamento dell'offerta è stato “scaricato” di fatto sul tempo, sempre più esiguo, dei professionisti sanitari. Infine, l'aggiornamento del nuovo Piano Nazionale Governo Liste di Attesa, scaduto nel 2021, è ancora in progress”.

NOTA METODOLOGICA

La raccolta dati è avvenuta attraverso un questionario online nel mese di febbraio 2024. Il campione è rappresentato da un gruppo di consumatori di tutte le fasce d'età iscritti ad ACmakers, la piattaforma di co-creazione di Altroconsumo, residenti per lo più del Nord, Lombardia, Piemonte e Veneto in particolare, in centri grandi, medi e piccoli. Sono state raccolte 1.100 risposte valide.

 **ALTROCONSUMO**

Altroconsumo, la più grande organizzazione indipendente di consumatori in Italia. Conta sul sostegno di 300 mila soci, che insieme ai nostri fan e simpatizzanti porta a oltre un milione di persone la comunità con cui Altroconsumo dialoga. Da **50 anni** è il punto di riferimento per i cittadini. Con **240 professionisti** al servizio delle persone offre strumenti innovativi per scelte sicure e convenienti. Informa con autorevolezza e indipendenza attraverso le proprie pubblicazioni. Si impegna per difendere i diritti collettivi attraverso l'istituto della class action e per migliorare il quadro normativo e la rappresentanza delle istanze nelle sedi istituzionali, anche in Europa. Interviene nelle dinamiche di mercato, condizionandole a favore dello sviluppo e dell'innovazione, come con i Gruppi d'acquisto sull'energia, sui carburanti, con oltre 500mila adesioni.

Laura Piovesan
laura.piovesan@mslgroup.com
+39 335 7390159

Elena Oricelli
elena.oricelli@mslgroup.com
+39 342 1486191