

INTERROGAZIONE A RISPOSTA ORALE

OGGETTO: << Prenotazioni sanitarie solo allo sportello: limite organizzativo o arretratezza dei processi amministrativi? >>

VISTA la segnalazione di una cittadina che riferisce che il giorno 11 giugno 2026, pur essendo residente a Udine e già in possesso di regolare impegnativa specialistica, è stata costretta a recarsi personalmente presso l'ospedale di Palmanova al solo fine di prenotare un piccolo intervento chirurgico programmato;

CONSIDERATO CHE alla cittadina sarebbe stato comunicato dal servizio CUP l'impossibilità di procedere alla prenotazione telefonicamente o mediante altri strumenti da remoto, rendendo pertanto obbligatoria la presenza fisica presso lo sportello o il reparto competente;

RILEVATO CHE tale modalità organizzativa determina la necessità per i cittadini di effettuare spostamenti, anche significativi, esclusivamente per adempiere a una pratica di carattere amministrativo, con conseguenti disagi in termini di tempo, costi di trasferimento e organizzazione personale e familiare;

PRESO ATTO CHE, secondo quanto riferito, l'obbligo di presenza fisica riguarderebbe non soltanto la prenotazione iniziale dell'intervento, ma anche eventuali successive variazioni della programmazione, quali richieste di anticipazione dell'intervento in presenza di disponibilità, rinvii per esigenze del paziente o altre modifiche organizzative;

CONSIDERATO CHE dalla risposta alla segnalazione fornita dagli uffici competenti sembrerebbe emergere che l'impossibilità di effettuare la prenotazione tramite il Call Center regionale derivi dall'assenza, per quest'ultimo, della possibilità di visualizzare le disponibilità gestite direttamente dai singoli Presidi ospedalieri;

PRESO ATTO CHE tale assetto organizzativo sembrerebbe essere finalizzato a garantire la continuità del percorso clinico presso il presidio che ha effettuato la valutazione specialistica e disposto l'intervento, evitando l'erogazione della prestazione presso strutture diverse che potrebbero richiedere una nuova visita preliminare;

RITENUTO PERTANTO OPPORTUNO VERIFICARE se tale limitazione riguardi esclusivamente il sistema di prenotazione centralizzato oppure se sussistano effettive ragioni organizzative o tecnologiche che impediscano anche ai singoli Presidi ospedalieri di gestire da remoto, mediante telefono, posta elettronica o altri strumenti telematici, le attività di prenotazione e riprogrammazione degli interventi di propria competenza, evitando così ai cittadini accessi fisici finalizzati a meri adempimenti amministrativi.

EVIDENZIATO CHE l'assenza di canali telefonici o telematici dedicati alla gestione di tali procedure appare in contrasto con i principi di semplificazione amministrativa, digitalizzazione dei servizi e prossimità al cittadino cui il sistema sanitario regionale dovrebbe ispirarsi;

CONSIDERATO CHE è del tutto comprensibile e legittimo che i singoli reparti ospedalieri possano riservarsi, per esigenze organizzative, gestionali, cliniche o per la necessità di garantire l'esecuzione di prestazioni urgenti e non differibili, specifiche quote di disponibilità nella programmazione degli interventi chirurgici;

RITENUTO TUTTAVIA CHE tali esigenze organizzative interne non dovrebbero incidere sulle modalità attraverso le quali il cittadino accede al servizio di prenotazione, che potrebbe essere gestito efficacemente anche mediante strumenti da remoto, quali il telefono, la posta elettronica

o piattaforme digitali dedicate, senza richiedere la presenza fisica dell'utente presso le strutture sanitarie;

EVIDENZIATO INFINE CHE la richiesta di accesso in presenza per operazioni esclusivamente amministrative rischia di rappresentare un aggravio burocratico non coerente con gli obiettivi di efficientamento e modernizzazione perseguiti dal sistema sanitario regionale;

Tutto ciò premesso, la sottoscritta Consigliera regionale **INTERROGA** l'Assessore regionale competente per sapere:

1. se la Giunta regionale sia a conoscenza delle modalità organizzative sopra descritte e se esse risultino effettivamente diffuse, in tutto o in parte, presso le aziende sanitarie del Friuli Venezia Giulia;
2. se, qualora il limite riguardi esclusivamente il sistema di prenotazione centralizzato, la Giunta regionale intenda promuovere soluzioni organizzative o tecnologiche che consentano ai singoli Presidi ospedalieri di gestire da remoto tali attività amministrative, evitando ai cittadini l'obbligo di accesso fisico agli sportelli per operazioni che non richiedono una presenza in loco;
3. se la Giunta ritenga che l'obbligo di presenza fisica per attività di mera prenotazione o modifica di appuntamenti sia compatibile con gli obiettivi regionali di digitalizzazione, semplificazione amministrativa e prossimità dei servizi sanitari ai cittadini;
4. se intenda promuovere, con le Aziende sanitarie regionali, l'adozione di procedure uniformi che consentano la prenotazione e la gestione da remoto degli interventi chirurgici programmati e delle relative variazioni, attraverso il ricorso a strumenti telefonici, di posta elettronica o a piattaforme digitali dedicate.

Manuela **CELOTTI**

Presentata alla Presidenza il 07/07/2026