

COMUNICATO n. 362 del 14/02/2026

Sistema prenotazioni visite specialistiche, i chiarimenti di Asuit

In relazione alle recenti segnalazioni riguardanti presunte criticità nei sistemi di prenotazione sanitaria, la direzione di Asuit ritiene opportuno fornire un quadro aggiornato, fondato su dati oggettivi e verificabili, al fine di garantire ai cittadini un'informazione completa e trasparente.

L'utilizzo del sistema di prenotazione on-line TreC+ è in costante crescita. In dodici mesi, le prenotazioni sono aumentate del 400%, passando dalle 2.515 registrate nel gennaio 2025 alle 10.976 del gennaio 2026. Tale incremento è stato possibile anche grazie all'ampliamento progressivo delle prestazioni prenotabili on-line, tra cui: visite ed esami con priorità Rao B e D, alcune tipologie di ecografie, alcune Tac senza mezzo di contrasto. Asuit sta continuando a estendere il numero delle prestazioni prenotabili tramite TreC+, consolidando il percorso di digitalizzazione e ampliando le opportunità di accesso ai servizi da parte dei cittadini senza dover ricorrere alla telefonata al *call center*.

Per quanto riguarda il sistema di prenotazione telefonica, nella seconda metà dello scorso anno l'introduzione del nuovo programma gestionale e l'adozione delle nuove codifiche del Nomenclatore tariffario hanno comportato una fisiologica fase di assestamento, con un rallentamento temporaneo nella gestione delle chiamate. La situazione è stata oggetto di un monitoraggio quotidiano dei flussi, che ha consentito di individuare le principali criticità e attuare mirate azioni correttive.

In particolare è stato incrementato il numero di operatori del *call center*, soprattutto nelle fasce orarie di maggiore afflusso di telefonate, è stato introdotto un *voice bot*, sistema automatizzato che, tramite voce sintetica, acquisisce preventivamente informazioni essenziali quali codice fiscale e numero di ricetta elettronica (NRE) – dati obbligatori ai sensi della normativa vigente – riducendo la durata delle chiamate e agevolando la ricerca delle disponibilità. Gli interventi adottati hanno prodotto risultati concreti e misurabili: il tempo medio di attesa telefonica è passato da circa 10 minuti a circa un minuto e mezzo nell'ultima settimana; il tasso di abbandono delle chiamate è sceso dal 28% al 2,5%; le richiamate sono diminuite dal 7% al 2,5%. Si tratta di un miglioramento strutturale che dimostra come le criticità iniziali siano state affrontate con interventi organizzativi e tecnologici efficaci.

Il messaggio "nessuna disponibilità" visualizzato nei sistemi di prenotazione indica l'assenza temporanea di posti nelle agende consultate in quel momento e non l'assenza della prestazione in assoluto. Le agende vengono infatti aggiornate quotidianamente in base alla programmazione delle strutture.

L'inserimento in lista di richiamata non comporta la perdita del diritto alla prestazione: infatti quando il cittadino contatta il *call center* CUP e la prescrizione viene presa in carico – con assegnazione immediata dell'appuntamento oppure con proposta di ricontatto non appena disponibili nuove agende – la ricetta mantiene la propria validità fino all'erogazione della prestazione senza necessità di doversi recare nuovamente dal medico di famiglia per richiedere una nuova ricetta. Diversamente, qualora il cittadino rifiuti le soluzioni proposte, la prescrizione scade secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente. Nei casi in cui la programmazione superi i termini di validità della prescrizione per ragioni organizzative, sono comunque previste procedure di tutela a garanzia del cittadino.

Si fa presente che le prenotazioni effettuate dal 1° dicembre 2024 a fine gennaio 2025 sono state 171.050 e nel periodo 1° dicembre 2025 fine gennaio 2026 sono state 181.756 con un incremento di 10.706 rispetto al

corrispondente periodo dell'anno precedente, dato impressionante che deve far impegnare e riflettere sull'appropriatezza delle richieste di visite specialistiche ed esami. I dati evidenziano che il sistema di prenotazione, sia online sia telefonico, è oggetto di un continuo processo di miglioramento e che le azioni intraprese stanno producendo risultati concreti. Permangono criticità in alcune discipline caratterizzate da una carenza di specialisti sia a livello nazionale sia a livello locale nel settore pubblico – ad esempio in ambito dermatologico – che incidono sulla tempestività delle risposte.

La direzione di Asuit conferma la propria disponibilità al confronto con le organizzazioni sindacali, nella convinzione che il dialogo debba fondarsi su numeri verificabili e su un'analisi complessiva del sistema, evitando rappresentazioni che possano generare un allarme non proporzionato alla realtà dei fatti. Si ricorda inoltre che l'Ufficio rapporti con il pubblico di Asuit prende in carico tutte le segnalazioni, con l'obiettivo di fornire risposte puntuali nel più breve tempo possibile.

(rc)