PRENOTAZIONE ESAME NEL 2029?: ASL CHIETI, “UN ERRORE NEL SISTEMA”

29 Settembre 2025



CHIETI – “Un errore nel sistema delle prenotazioni che ha generato giusto e inevitabile smarrimento da parte dell’utente al quale è stato dato un appuntamento per il 2029”.

C’è una spiegazione, dice in una nota la Direzione della Asl Lanciano Vasto Chieti, per quanto accaduto a un cittadino che si è recato al Cup della sua città per prenotare una polisonnografia, e il sistema ha indirizzato la richiesta sul codice di una prestazione più complessa che non è erogabile in nessuna Asl abruzzese.

“Purtroppo per una errata descrizione inserita nel nomenclatore, che contiene tutte le prestazioni, l’esame è risultato prenotabile, con una data evidentemente spropositata. L’errore grossolano – chiarisce Giuseppe Vitolla, responsabile del Servizio Governo delle liste d’attesa e dei sistemi di prenotazione – sarebbe stato comunque chiarito dal servizio recall, che richiama tutti gli utenti ai quali viene data una prenotazione al di fuori dei tempi di garanzia. In questo caso la data era talmente assurda che non poteva corrispondere a un appuntamento reale, e sarebbe bastato chiarirlo subito da parte dell’operatore allo sportello, che non lo ha fatto. Le disposizioni attualmente in vigore ci obbligano a dare una data di prenotazione all’utente qualunque essa sia, anche la più lontana, ma a distanza di qualche giorno riusciamo a ricollocarlo entro i tempi previsti dalle classi di priorità. Lo stesso vale per le prestazioni programmabili per le quali non è previsto un tempo di garanzia, le cui date vengono rimodulate grazie a posti che si rendono disponibili per le diverse azioni di riduzione dei tempi di attesa messi in campo dalla Direzione aziendale”.

Per trasparenza e precisione va detto che l’esame erroneamente prenotato, perché non erogabile realmente, era “Polisonnografia diurna e notturna con metodi speciali incluso elettroencefalogramma”, mentre quello corretta è

“Polisonnogramma – Monitoraggio Cardiorespiratorio notturno completo per apnee”, con un codice differente dall’altro e un tempo di attesa decisamente più breve.

“Lo spiacevole episodio capitato a questo utente – aggiunge il direttore generale della Asl Mauro Palmieri – ha evidenziato un errore di sistema che non era noto, e che è stato prontamente corretto. La polisonnografia è un esame di secondo livello, prenotato direttamente dai nostri professionisti in sede di visita specialistica, con tempi di attesa rispettosi dei limiti previsti dalla legge. La nostra era l’unica Asl a consentire in Abruzzo la prenotabilità diretta per esterni, ma alla fine quella che doveva essere un’opportunità si è trasformata in disservizio per l’utente e cattiva immagine per l’Azienda. Ma oltre a intervenire sul sistema di prenotazione, incontrerò oggi stesso i responsabili del Consorzio a cui è affidata la gestione del Cup, perché in questo caso un errore aggiuntivo è stato commesso anche dall’operatore allo sportello: sarebbe bastato mettere a fuoco subito la codifica sbagliata, perché il 2029 era una data improponibile, o almeno spiegare all’utente che di lì a qualche giorno sarebbe stato richiamato per avere un appuntamento che fosse tale”.

“Ai vertici del Consorzio ho chiesto una diversa e più incisiva formazione degli addetti al Cup, perché in diverse circostanze abbiamo verificato superficialità nell’approccio e nelle risposte all’utenza. Ognuno deve fare la propria parte: l’Azienda, con una serie di azioni che saranno rese note a breve per stringere ancora di più sui tempi di attesa, ma anche i front office che operano nel sistema di prenotazione, la cui comunicazione va decisamente migliorata”, conclude.

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli