CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA N. 354 del 27 ottobre 2026

PRESENTATA DALLA CONSIGLIERA

BONAFONI

_____

CRITICITÀ NELL'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO REGIONALE RECUP PER LE PERSONE SORDE E NECESSITÀ DI GARANTIRE MODALITÀ ALTERNATIVE DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE.

CRL.REGISTRO UFFICIALE.0028457.E.27-10-2026.h.11:51

CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

Consiglio regionale del Lazio
INTERROGAZIONE SCRITTA
N. 354 del 27 ottobre 2026

Partito Democratico
GRUPPO PD REGIONE LAZIO

Al Presidente del Consiglio regionale del Lazio
on.le Antonello Aurigemma

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA

OGGETTO: Criticità nell'accessibilità del servizio regionale ReCUP per le persone sorde e necessità di garantire modalità alternative di prenotazione delle prestazioni sanitarie.

premesso che

il servizio regionale ReCUP costituisce uno degli strumenti attraverso i quali i cittadini del Lazio possono prenotare visite specialistiche, esami diagnostici e altre prestazioni del Servizio sanitario regionale;

l'accessibilità dei servizi sanitari rappresenta un presupposto fondamentale per l'effettivo esercizio del diritto alla salute, tutelato dall'articolo 32 della Costituzione, e del principio di uguaglianza sancito dall'articolo 3;

la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con legge 3 marzo 2009, n. 18, riconosce l'importanza dell'accessibilità e della rimozione delle barriere alla comunicazione e all'accesso ai servizi;

premesso altresì che

l'accesso ai servizi di prenotazione sanitaria deve essere garantito anche alle persone sorde attraverso modalità di comunicazione adeguate, che non presuppongano necessariamente l'utilizzo della comunicazione telefonica;

il servizio ReCUP prevede il canale telefonico 06 9939, mentre occorre accertare la disponibilità e l'effettiva operatività di canali di interlocuzione scritta con gli operatori, utilizzabili per le esigenze di prenotazione e assistenza;

i moduli online che prevedono esclusivamente un successivo ricontatto telefonico non costituiscono, per le persone che non possono utilizzare tale modalità, una soluzione realmente praticabile;

pur essendo disponibili strumenti regionali di prenotazione digitale, è necessario verificare se questi consentano alle persone sorde di gestire autonomamente tutte le operazioni, comprese quelle che richiedono l'assistenza diretta di un operatore;

evidenziato che

la mancanza di canali di interlocuzione adeguati può costringere le persone sorde a ricorrere all'aiuto di terzi, limitandone l'autonomia e la riservatezza nell'accesso alle prestazioni sanitarie;

la difficoltà di prenotare tempestivamente visite ed esami assume particolare rilievo per i pazienti sottoposti a percorsi di controllo periodico, anche oncologico;

la disponibilità di strumenti online non garantisce, di per sé, che siano accessibili anche le operazioni che richiedono assistenza, modifica o chiarimenti sulla prenotazione;

considerato che

la rimozione delle barriere comunicative è essenziale per assicurare condizioni di effettiva parità nell'accesso ai servizi sanitari regionali;

un canale scritto gestito da operatori, tramite posta elettronica o soluzione digitale equivalente, potrebbe consentire l'assistenza alle prenotazioni senza imporre la comunicazione telefonica, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali;

l'eventuale insufficienza dei canali di comunicazione accessibili richiede risposte operative tempestive, anche nelle more di interventi strutturali sui sistemi regionali di prenotazione;

l'attivazione di ulteriori strumenti di comunicazione accessibile, anche attraverso servizi di videochiamata con operatori competenti nella Lingua dei Segni Italiana (LIS) o con il supporto di interpreti qualificati, potrebbe contribuire a garantire un'interlocuzione diretta con il servizio ReCUP, favorendo l'autonomia delle persone sorde e il superamento delle barriere comunicative nell'accesso alle prestazioni sanitarie;

si interroga

Il Presidente della Regione con delega alla sanità per sapere:

se sia a conoscenza delle possibili barriere comunicative nell'accesso al servizio ReCUP da parte delle persone sorde e quali verifiche siano state effettuate sull'effettiva accessibilità dei canali disponibili;

quali canali alternativi al telefono siano attualmente disponibili per prenotare, modificare o annullare prestazioni e per ricevere assistenza diretta dagli operatori, senza ricorrere a terzi;

se intenda attivare con urgenza un indirizzo di posta elettronica dedicato, o un canale scritto equivalente effettivamente presidiato, per consentire alle persone sorde di ottenere assistenza nelle prenotazioni;

se intenda valutare l'attivazione di un servizio di videochiamata accessibile alle persone sorde, attraverso operatori competenti nella Lingua dei Segni Italiana (LIS) o mediante il supporto di interpreti qualificati, al fine di consentire la prenotazione, la modifica e l'annullamento delle prestazioni sanitarie, nonché l'accesso alle informazioni e all'assistenza fornite dal servizio regionale ReCUP;

quali soluzioni immediatamente utilizzabili intenda garantire, nelle more degli eventuali adeguamenti, ai cittadini sordi che necessitano di visite ed esami, con particolare attenzione ai pazienti in follow-up oncologico;

se intenda promuovere una verifica complessiva dell'accessibilità dei canali ReCUP, anche con il coinvolgimento delle associazioni rappresentative delle persone sorde e delle persone con disabilità;

quali tempi siano previsti per l'adozione delle misure correttive e come la Regione intenda informare i cittadini sulle modalità accessibili di prenotazione e assistenza.

Cons. Marta Bonafoni

Firmato digitalmente da: Marta Bonafoni
Data: 26/10/2026 15:33:10