

# **OSSERVATORIO PERMANENTE SULLA SILVER ECONOMY**

**Il futuro dei servizi sanitari e della telemedicina:  
il ruolo di CNA Pensionati**

**L'indagine agli associati**

*Novembre 2022*

## Sommario

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| <b>L'indagine agli associati CNA Pensionati</b> ..... | 3  |
| 1.1. Una mappa dei rispondenti .....                  | 3  |
| 1.2. L'assistenza sanitaria .....                     | 5  |
| 1.3. La telemedicina.....                             | 12 |

## L'indagine agli associati CNA Pensionati

### 1.1. Una mappa dei rispondenti

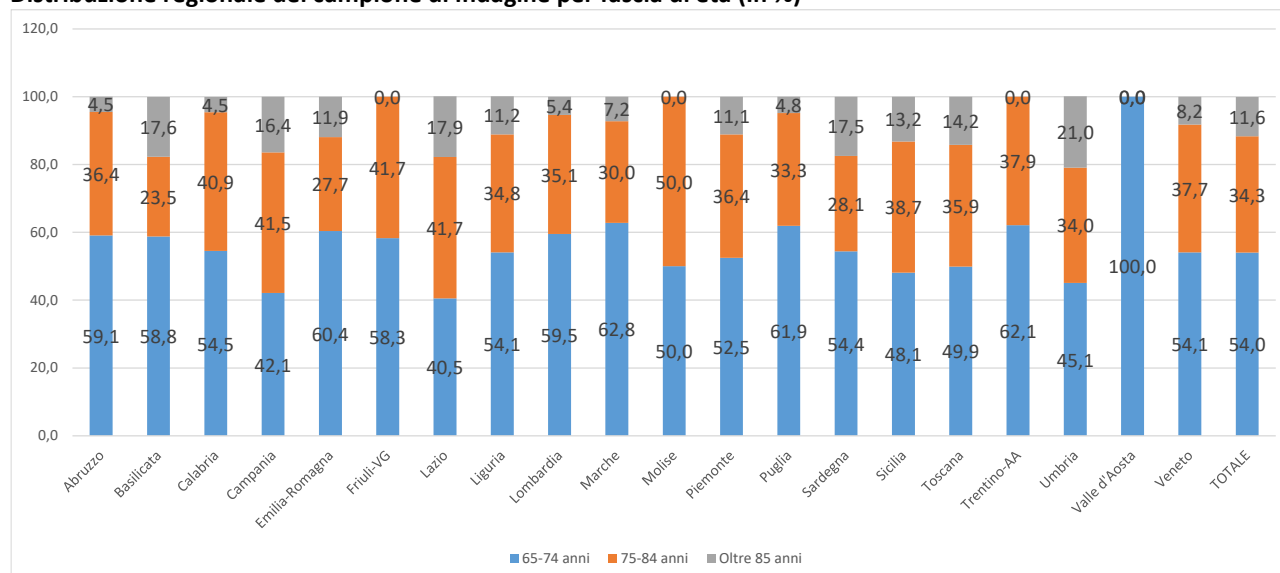
L'indagine agli associati CNA Pensionati si è svolta nel periodo febbraio - aprile 2022 utilizzando un modello di rilevazione al quale hanno risposto **oltre 3.000 associati** in modalità mista (attraverso piattaforma web di rilevazione e raccolta questionari cartacei da parte delle Segreterie territoriali), segnalando una buona partecipazione da parte degli associati.

Il 54% del campione ha un'età compresa tra 65 e 74 anni. Le regioni con maggiore incidenza in questa fascia sono:

- Marche con il 62,8%
- Trentino-Alto Adige 62,1%
- Puglia con il 61,9%
- Emilia-Romagna con il 60,4 %

Lazio e Campania hanno invece la percentuale di partecipanti al campione più bassa in questa fascia con, rispettivamente, 40,5% e 42,1%.

**Distribuzione regionale del campione di indagine per fascia di età (In %)**



Fonte: Survey CNA Pensionati

Il 34,3 % dei partecipanti ha un'età compresa tra i 75 e i 85 anni di età. Le regioni con maggiore incidenza in questa fascia sono:

- Molise con il 50%

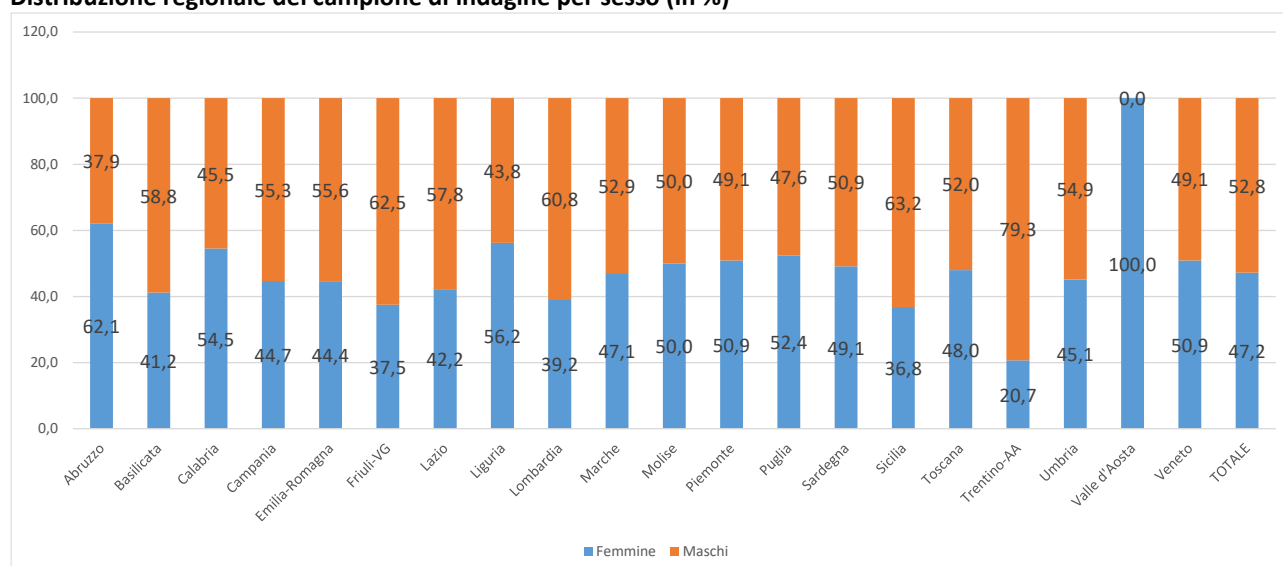
- Friuli-Venezia Giulia 47,1%
- Lazio con il 47,1%

La Sardegna ha invece la percentuale di partecipanti in questa fascia più bassa con il 28,1%.

L'11,6% ha un'età superiore a 85 anni di età. La regione con maggiore incidenza in questa fascia è la Toscana, con il 14,3%. Le altre regioni si attestano ad una percentuale non troppo discostante dalla media nazionale.

Il campione complessivo è composto per il 47,2% da femmine e dal 52,8% da maschi. Tendenza opposta si verifica nelle seguenti regioni, ove le femmine superano i maschi: Abruzzo 62%, Liguria 56,1%, Calabria 54,5% e Puglia 52,4%. Viceversa, i maschi superano il 60% in: Trentino alto Adige (79,3%), Sicilia (63,2%), Friuli-Venezia Giulia (62,5%) e Lombardia (60,8%).

**Distribuzione regionale del campione di indagine per sesso (In %)**



Fonte: Survey CNA Pensionati

Prevalentemente, le persone intervistate vivono in un nucleo familiare composto da 2 persone (56,5%). Analizzando nel dettaglio la composizione delle famiglie per regione si evince che il nucleo formato da una coppia è maggiormente presente in Trentino-Alto Adige con una rappresentanza del 88,2%. Questo dato, correlato al fatto che 80 % dei rispondenti in questa regione sono maschi, sottolinea che, in generale, sono più le femmine che vivono da sole. Tendenza che comunque si rileva anche per gli altri territori. In senso opposto, Sardegna (35,1%) e Puglia (32,5%) sono le regioni con la percentuale più bassa di famiglie formate da due persone.

Il 26,5% del campione complessivo è formato da persone che vivono sole. Si discostano dalla media Liguria (38,5%), Puglia (38%) e Veneto (30%).

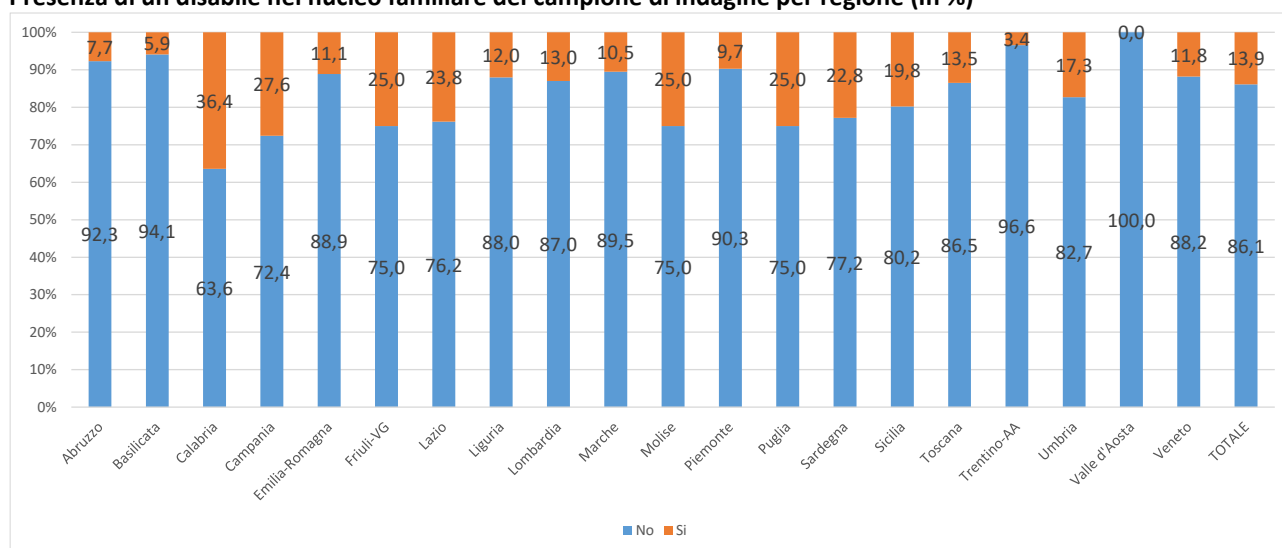
In senso opposto, percentuali più basse rispetto alla media si verificano in Calabria, Friuli, Molise e Sardegna.

A livello nazionale si osserva che il 62,3% delle persone che vivono sole sono di sesso femminile. È possibile, inoltre, notare come la percentuale delle persone sole sia inversamente proporzionale alla fascia d'età.

Nel 13,9% dei casi, nel nucleo è presente una persona disabile. Si discostano dalla media Calabria (36,4%), Campania (27,6%), Puglia (25%), Friuli-V.G. (25%) e Lazio (23,8%).

Circa la metà dei rispondenti vive in zone rurali o in aree urbane con meno di 50 mila abitanti. In generale, la distribuzione di popolazione nelle varie regioni rispetta l'orografia del territorio.

**Presenza di un disabile nel nucleo familiare del campione di indagine per regione (In %)**



Fonte: Survey CNA Pensionati

## 1.2. L'assistenza sanitaria

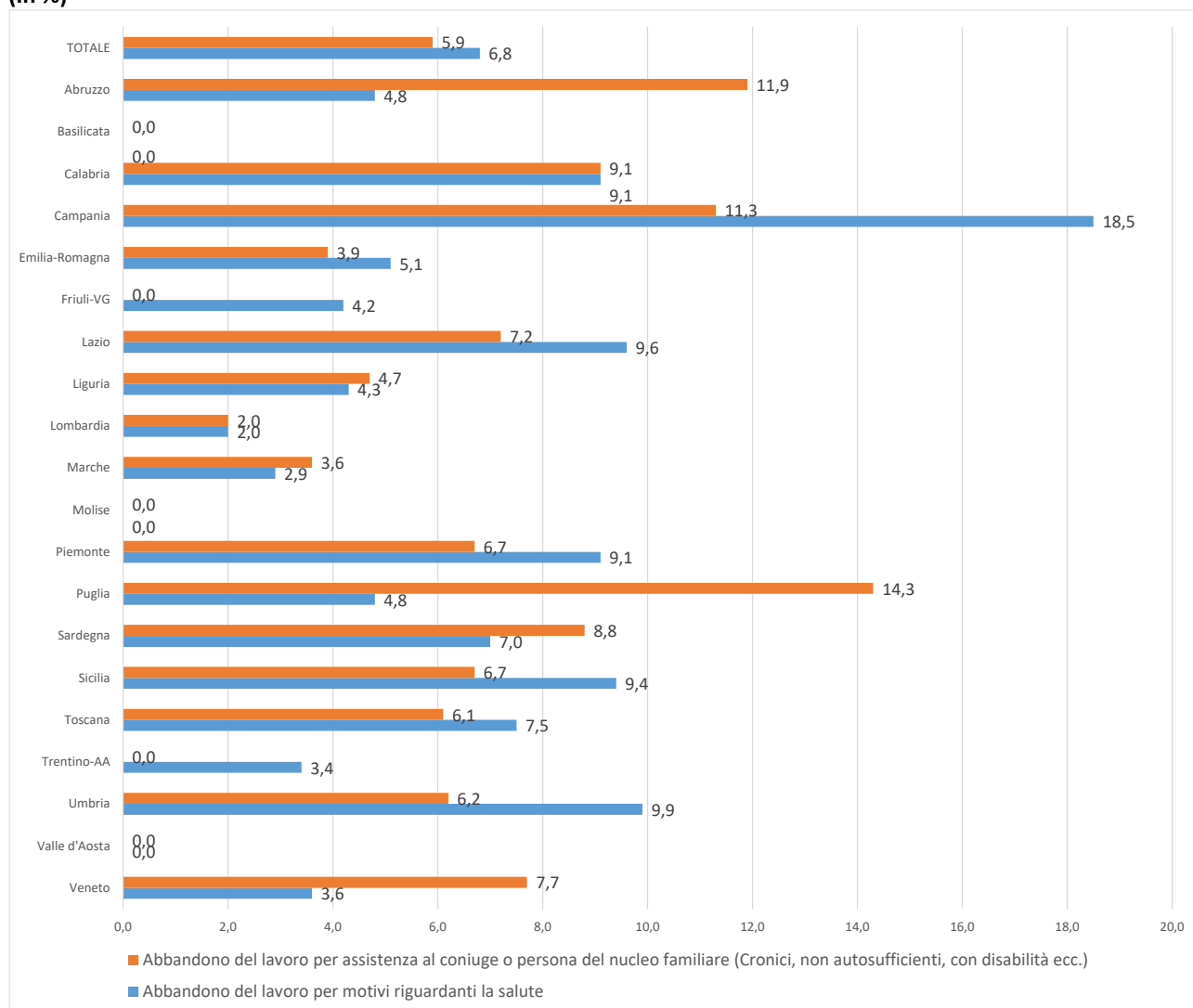
### I problemi legati ai fabbisogni di assistenza

Il 6,8% dei rispondenti dichiara di essersi trovato nelle condizioni di dover abbandonare il lavoro per motivi di salute che lo riguardano direttamente; in Campania l'incidenza è pari al 18,5%. In generale, coloro che si sono trovati in questa situazione sono per il 51,8% di sesso maschile.

Il 5,9% dei rispondenti dichiara, invece, di essersi trovato nelle condizioni di dover abbandonare il lavoro per motivi di salute di una persona del suo nucleo familiare, rivelando una maggiore incidenza in Abruzzo (11,9%), Campania (11,3%) e Puglia (14,3%); complessivamente, per il 56% si tratta di persone di sesso femminile.

Più dell'87% del campione non ha mai dovuto abbandonare il lavoro per problemi di salute propri o di un membro del nucleo familiare.

## Abbandono del lavoro per motivi di salute che riguardano direttamente o indirettamente gli intervistati per regione (In %)



Fonte: Survey CNA Pensionati

## L'assunzione di farmaci

Il 43,7% del campione assume oltre 4 farmaci (pastiglie) al giorno, con una percentuale leggermente superiore di maschi (55%). Al crescere dell'età, cresce il numero di pastiglie assunte.

Il 32,2% dichiara di non aver mai dimenticato di assumere la terapia che gli è stata prescritta, mentre il 67,8% ammette qualche dimenticanza. Tuttavia, solo il 3,5% degli intervistati dimentica di assumere i farmaci abbastanza spesso, raggiungendo il 10% nella fascia degli over 85. Non si rilevano differenze significative tra maschi e femmine.

**Assunzione di farmaci (pastiglie o altra terapia quotidiana) da parte del campione di indagine per regione (In %)**

|               | Da 1 a 3    | Da 4 a 6    | Oltre 6     | Nessuno    |
|---------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Abruzzo       | 68,8        | 20,8        | 10,4        | 0,0        |
| Basilicata    | 58,8        | 11,8        | 0,0         | 29,4       |
| Calabria      | 22,7        | 40,9        | 36,4        | 0,0        |
| Campania      | 37,9        | 45,1        | 15,9        | 1,0        |
| Emilia-R.     | 44,9        | 26,8        | 16,2        | 12,1       |
| Friuli-VG     | 66,7        | 8,3         | 12,5        | 12,5       |
| Lazio         | 39,8        | 32,5        | 24,1        | 3,6        |
| Liguria       | 56,5        | 25,9        | 10,8        | 6,9        |
| Lombardia     | 50,7        | 23,6        | 19,4        | 6,3        |
| Marche        | 60,8        | 23,0        | 9,7         | 6,5        |
| Molise        | 50,0        | 25,0        | 25,0        | 0,0        |
| Piemonte      | 47,8        | 26,7        | 18,8        | 6,7        |
| Puglia        | 33,3        | 42,9        | 23,8        | 0,0        |
| Sardegna      | 42,1        | 26,3        | 3,5         | 28,1       |
| Sicilia       | 36,8        | 38,7        | 24,5        | 0,0        |
| Toscana       | 51,4        | 26,3        | 17,8        | 4,5        |
| Trentino-AA   | 75,9        | 17,2        | 0,0         | 6,9        |
| Umbria        | 35,2        | 32,1        | 27,2        | 5,6        |
| Valle d'Aosta | 100,0       | 0,0         | 0,0         | 0,0        |
| Veneto        | 59,5        | 28,2        | 5,5         | 6,8        |
| <b>TOTALE</b> | <b>49,4</b> | <b>28,0</b> | <b>15,7</b> | <b>6,9</b> |

Fonte: Survey CNA Pensionati

**Ricorso e soddisfazione sui servizi ospedalieri**

Nell'ultimo anno, il 19,1% degli intervistati è stato ricoverato in ospedale. Su base regionale si discostano significativamente dalla media Puglia (52,4%), Molise (37%) e Lazio (30%).

Quote significativamente più contenute rispetto alla media si riscontrano in Calabria (9%) e Abruzzo (11%). L'incidenza maschile di coloro che hanno subito un ricovero nell'ultimo è leggermente più alta di quella femminile.

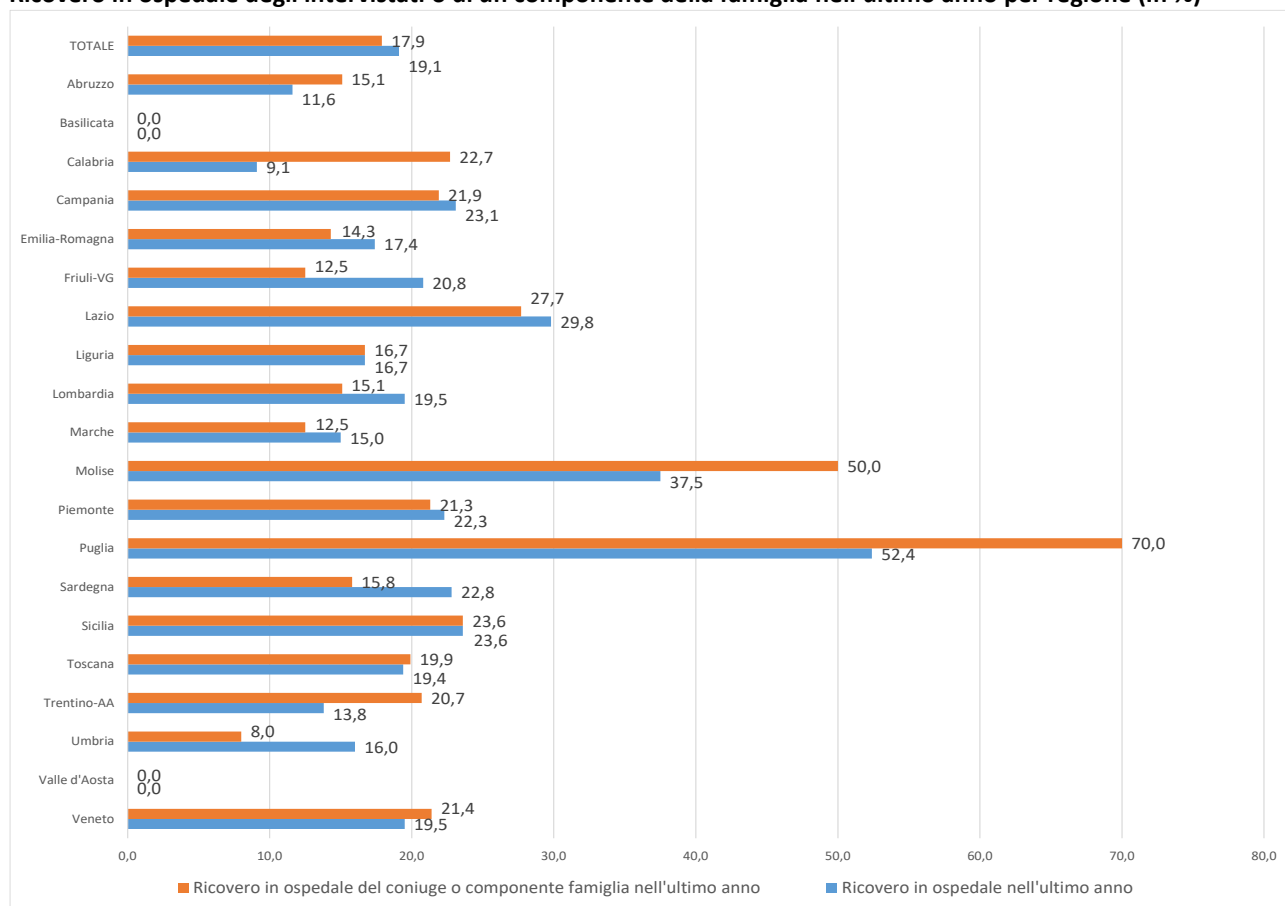
Il 17,9% degli intervistati ha avuto un proprio parente ricoverato in una struttura ospedaliera. Quote più elevati si registrano in Puglia (70%), in Molise (50%) e nel Lazio (27,7%). Solo l'Umbria riporta un'incidenza molto meno pronunciata rispetto alla media (8%).

Per chi ha ricevuto assistenza ospedaliera, il livello di soddisfazione è complessivamente soddisfacente, ma migliorabile (su una scala da 1 a 6, il 31% delle risposte indica valutazioni basse: da 1 a 3). Non si evidenziano importanti differenze tra maschi e femmine. Tra coloro che si ritengono meno soddisfatti (risposte da 1 a 3), si distingue la fascia con oltre 85 anni (38,6%).

Su base regionale, Sicilia (76%), Calabria (60%) e Abruzzo (58%), sono le uniche tre regioni ove l'insoddisfazione supera il 50% degli intervistati. La Puglia e la Sardegna, pur con quote ridotte di rispondenti, sono le regioni ove si evidenzia minore insoddisfazione (<15%).

Solo il 16,4% si ritiene completamente soddisfatto (risposte 6 su una scala da 1 a 6), senza differenze rispetto all'età. Le regioni in cui si rileva il maggior grado di soddisfazione sono: Trentino-Alto Adige (40%), Piemonte (35%) e Liguria (24,3%).

### Ricovero in ospedale degli intervistati o di un componente della famiglia nell'ultimo anno per regione (In %)



Fonte: Survey CNA Pensionati

### Soddisfazione del servizio ricevuto in ospedale degli intervistati per regione (In %; da 1 minimo a 6 massimo)

|                | 1          | 2          | 3           | 4           | 5           | 6           |
|----------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Abruzzo        | 0,0        | 10,5       | 47,4        | 10,5        | 31,6        | 0,0         |
| Basilicata     | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Calabria       | 20,0       | 0,0        | 40,0        | 20,0        | 20,0        | 0,0         |
| Campania       | 2,1        | 6,3        | 35,4        | 38,5        | 17,7        | 0,0         |
| Emilia-Romagna | 2,5        | 2,5        | 21,3        | 21,3        | 33,8        | 18,8        |
| Friuli-VG      | 0,0        | 0,0        | 33,3        | 0,0         | 66,7        | 0,0         |
| Lazio          | 3,1        | 12,5       | 9,4         | 37,5        | 31,3        | 6,3         |
| Liguria        | 5,4        | 2,7        | 24,3        | 27,0        | 16,2        | 24,3        |
| Lombardia      | 1,9        | 3,8        | 13,2        | 35,8        | 26,4        | 18,9        |
| Marche         | 17,8       | 6,7        | 15,6        | 28,9        | 15,6        | 15,6        |
| Molise         | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 75,0        | 25,0        | 0,0         |
| Piemonte       | 3,4        | 8,5        | 11,1        | 15,4        | 26,5        | 35,0        |
| Puglia         | 0,0        | 0,0        | 6,3         | 31,3        | 62,5        | 0,0         |
| Sardegna       | 0,0        | 0,0        | 14,3        | 57,1        | 28,6        | 0,0         |
| Sicilia        | 20,0       | 40,0       | 16,0        | 0,0         | 8,0         | 16,0        |
| Toscana        | 3,3        | 6,6        | 15,7        | 27,3        | 29,8        | 17,4        |
| Trentino-AA    | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 60,0        | 40,0        |
| Umbria         | 7,7        | 15,4       | 7,7         | 30,8        | 15,4        | 23,1        |
| Valle d'Aosta  | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Veneto         | 2,2        | 11,1       | 20,0        | 33,3        | 22,2        | 11,1        |
| <b>TOTALE</b>  | <b>4,4</b> | <b>7,6</b> | <b>18,9</b> | <b>26,7</b> | <b>25,9</b> | <b>16,5</b> |

Fonte: Survey CNA Pensionati

## Il rapporto con il medico di medicina generale

Quasi il 63% del campione è solito recarsi dal proprio medico di medicina generale fino a un massimo di 5 volte in un anno; di questi, il 40,1% fino a un massimo di 3 volte all'anno. Il 29,2% invece frequenta l'ambulatorio del proprio medico più di 5 volte in un anno, mentre solo il 7% non si è mai recato dal proprio MMG ultimamente. Il 44% degli ultra-ottantacinquenni si è recato dal medico più di 5 volte all'anno, rispetto ad una media del 30%. Non si segnalano significative differenze rispetto al sesso.

Rispetto alla distribuzione regionale si registra una maggiore percentuale di accesso all'ambulatorio del medico di medicina generale (fino a 5 volte all'anno) in Trentino-Alto Adige (83%) e Veneto (83%). Seguono Marche (75%), Basilicata (76%) e Friuli-Venezia Giulia (75%).

La quota più alta delle persone che va dal medico più di 5 volte si concentra principalmente in Calabria (63,6%) e Sicilia (60,4%), seguite da Umbria (49,4%) e Lazio (48,8%).

### Frequenza annua di visita dal medico di medicina generale da parte degli intervistati per regione (In %)

|               | 1-3 volte   | 4-5 volte   | Oltre 5     | Mai        | Ns/nr      |
|---------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Abruzzo       | 35,2        | 18,2        | 36,4        | 6,8        | 3,4        |
| Basilicata    | 58,8        | 17,6        | 0,0         | 23,5       | 0,0        |
| Calabria      | 18,2        | 13,6        | 63,6        | 4,5        | 0,0        |
| Campania      | 34,4        | 28,2        | 32,3        | 4,6        | 0,5        |
| Emilia-R.     | 38,4        | 23,8        | 29,6        | 7,5        | 0,7        |
| Friuli-VG     | 50,0        | 20,8        | 25,0        | 4,2        | 0,0        |
| Lazio         | 28,6        | 20,2        | 48,8        | 2,4        | 0,0        |
| Liguria       | 46,8        | 21,5        | 17,6        | 14,2       | 0,0        |
| Lombardia     | 37,7        | 24,5        | 23,8        | 9,9        | 4,0        |
| Marche        | 49,1        | 25,6        | 18,9        | 4,3        | 2,1        |
| Molise        | 50,0        | 12,5        | 25,0        | 12,5       | 0,0        |
| Piemonte      | 36,7        | 24,0        | 29,0        | 10,3       | 0,0        |
| Puglia        | 14,3        | 4,8         | 81,0        | 0,0        | 0,0        |
| Sardegna      | 28,1        | 24,6        | 28,1        | 19,3       | 0,0        |
| Sicilia       | 20,8        | 13,2        | 60,4        | 5,7        | 0,0        |
| Toscana       | 42,8        | 22,3        | 27,7        | 6,7        | 0,5        |
| Trentino-AA   | 75,9        | 6,9         | 10,3        | 6,9        | 0,0        |
| Umbria        | 31,5        | 16,0        | 49,4        | 3,1        | 0,0        |
| V. d'Aosta    | 0,0         | 0,0         | 0,0         | 100,0      | 0,0        |
| Veneto        | 54,5        | 28,2        | 15,0        | 2,3        | 0,0        |
| <b>TOTALE</b> | <b>40,1</b> | <b>22,7</b> | <b>29,2</b> | <b>7,3</b> | <b>0,7</b> |

Fonte: Survey CNA Pensionati

I tre quarti dei partecipanti all'indagine (75%) si considerano soddisfatti dell'assistenza del proprio medico di famiglia (valutazioni tra 4 e 6 su una scala da 1 a 6). Questo risultato appare uniforme anche se analizzato per area di domicilio, con una percezione di soddisfazione lievemente maggiore nelle città tra 50 e 100 mila abitanti e una minore soddisfazione nelle zone di piccoli comuni o rurali.

I pazienti meno soddisfatti (risposte tra 1 e 3 su una scala da 1 a 6), pari al 25% del totale, sono presenti con un'incidenza superiore alla media nazionale in Lombardia (38%), Liguria (37%), Puglia (37%) e Umbria (37%).

**Soddisfazione del servizio ricevuto dal MMG per regione (In %; da 1 minimo a 6 massimo)**

|               | 1          | 2          | 3           | 4           | 5           | 6           |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Abruzzo       | 0,0        | 8,6        | 13,6        | 25,9        | 32,1        | 19,8        |
| Basilicata    | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 46,2        | 46,2        | 7,7         |
| Calabria      | 0,0        | 0,0        | 9,5         | 23,8        | 52,4        | 14,3        |
| Campania      | 0,5        | 4,7        | 25,4        | 28,0        | 24,9        | 16,6        |
| Emilia-R.     | 4,0        | 6,3        | 12,3        | 18,8        | 31,1        | 27,5        |
| Friuli-VG     | 4,3        | 13,0       | 8,7         | 17,4        | 34,8        | 21,7        |
| Lazio         | 5,1        | 6,3        | 7,6         | 41,8        | 29,1        | 10,1        |
| Liguria       | 6,0        | 7,5        | 23,0        | 16,5        | 26,0        | 21,0        |
| Lombardia     | 6,6        | 10,2       | 21,2        | 13,9        | 32,1        | 16,1        |
| Marche        | 4,5        | 5,6        | 7,5         | 12,8        | 27,4        | 42,1        |
| Molise        | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 42,9        | 57,1        | 0,0         |
| Piemonte      | 3,0        | 3,0        | 8,5         | 14,4        | 31,1        | 40,0        |
| Puglia        | 0,0        | 21,1       | 15,8        | 52,6        | 5,3         | 5,3         |
| Sardegna      | 2,2        | 8,7        | 10,9        | 19,6        | 30,4        | 28,3        |
| Sicilia       | 10,0       | 6,0        | 11,0        | 18,0        | 17,0        | 38,0        |
| Toscana       | 1,2        | 3,5        | 18,9        | 25,3        | 26,1        | 25,1        |
| Trentino-AA   | 3,7        | 7,4        | 18,5        | 22,2        | 25,9        | 22,2        |
| Umbria        | 5,8        | 12,3       | 18,8        | 13,6        | 22,7        | 26,6        |
| V. d'Aosta    | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Veneto        | 0,9        | 7,5        | 21,1        | 31,9        | 23,9        | 14,6        |
| <b>TOTALE</b> | <b>3,4</b> | <b>6,2</b> | <b>15,3</b> | <b>21,0</b> | <b>27,8</b> | <b>26,3</b> |

Fonte: Survey CNA Pensionati

I motivi principali dell'insoddisfazione rispetto al proprio medico di famiglia, ove all'intervistato era concesso di dare un massimo di tre risposte, sono in ordine di incidenza:

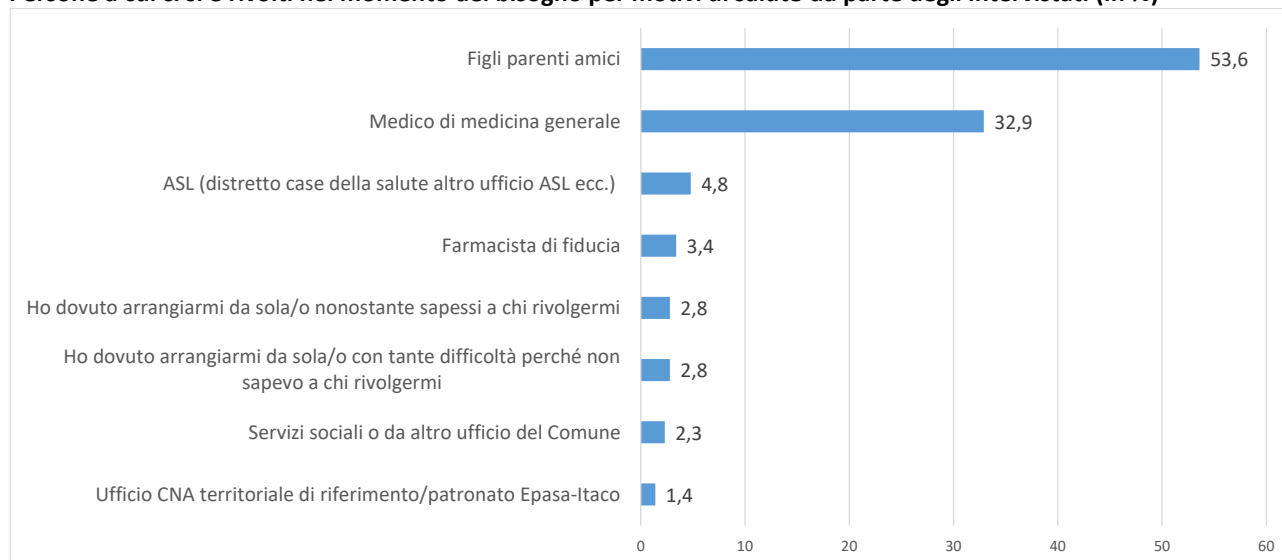
- il medico si limita a prescrivere esami e farmaci senza dedicare tempo alla visita e all'ascolto del paziente (24%). Incidenza superiore al 30% si osserva in Lazio, Abruzzo e Lombardia;
- affollamento dell'ambulatorio (19%). Punte del 50% si rilevano in Calabria e attorno al 30% in Lazio e Puglia;
- indisponibilità del medico per le visite a domicilio (18,8%), con un picco del 76,2% in Puglia;
- troppo poco tempo della visita (17,6%). Maggiore incidenza in Veneto e Lazio, vicine al 30%;
- orari limitati dell'ambulatorio (17,3%), con una rilevanza significativa in Molise (una risposta su due) e circa il 30% nel Lazio e in Abruzzo;
- scarsa disponibilità del medico a chiamare il paziente (10,7%), con una rilevanza in Puglia (30%), seguita da Trentino-Alto Adige e Veneto (circa 20%);
- non tempestività di risposta nel periodo di Covid-19 (9,5%), segnalato in Veneto al 28%.

Non si riportano significative differenze né tra maschi e femmine né tra fasce di età.

## I punti di riferimento per i problemi di salute

Il medico di medicina generale rimane comunque il riferimento principale in caso di bisogni di salute (32,9%), al di fuori della cerchia di parenti o amici stretti, a cui si rivolge il 53,6% del campione e in particolar modo nella fascia di età superiore ai 75 anni. Una piccola parte considera come punto di riferimento prioritario le ASL o le case della salute (4,8%) o il farmacista di fiducia (3,4%).

### Persone a cui ci si è rivolti nel momento del bisogno per motivi di salute da parte degli intervistati (In %)



Fonte: Survey CNA Pensionati

Il campione di rispondenti che non ha problemi significativi di non autosufficienza dichiara per il 38,7% di non aver mai pensato a chi rivolgersi in caso di necessità futura, con una concentrazione particolare nella fascia di età tra i 65 e i 74 anni (44,5%), mentre il 31,3% preferisce delegare ai propri figli o parenti prossimi la decisione in merito alla propria assistenza, specialmente coloro con un'età superiore agli 85 anni (41,2%). Solamente il 10,1% del campione totale si è informato sui costi delle RSA presenti sul territorio.

Anche per questo aspetto non si evidenziano differenze significative tra maschi e femmine.

In caso di necessità per problemi legati alla propria salute, il 47,2% del campione di rispondenti indica come prioritaria la necessità di avere un supporto professionale (infermiere, OSS, ecc.) per prestazioni sanitarie a domicilio (es. iniezioni misurazione pressione/saturazione ecc.), il 40,4% l'esigenza di avere supporto o aiuto a domicilio durante il giorno e la notte, il 38% avere un numero di telefono di un servizio h24 (es. comune asl guardia medica) a cui rivolgersi in caso di bisogno; l'8,6% indica, invece, l'esigenza di contattare telefonicamente CNA Pensionati per un aiuto.

**Fattore/persona da contattare in caso di necessità di assistenza per problemi di salute da parte degli intervistati per regione (In %)**

|               | Avere qualcuno che mi aiuti a domicilio durante il giorno e la notte | Avere qualcuno che mi aiuti a domicilio solo durante il giorno | Avere qualcuno che mi aiuti a domicilio solo durante la notte | Avere un numero telefono di un servizio a cui rivolgermi in caso di necessità h24 | Avere un sostegno economico o adeguato | Avere supporto professionale (infermiere OSS ecc.) per prestazioni sanitarie a domicilio | Avere un'assistenza a domicilio non continuativa (p.e. solo qualche giorno a settimana, ecc.) | Dipende dalle necessità | Poter contattare telefonicam. CNA per un aiuto |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------|
| Abruzzo       | 47,7                                                                 | 9,1                                                            | 0,0                                                           | 31,8                                                                              | 46,6                                   | 39,8                                                                                     | 15,9                                                                                          | 4,5                     | 5,7                                            |
| Basilic.      | 17,6                                                                 | 11,8                                                           | 5,9                                                           | 17,6                                                                              | 88,2                                   | 5,9                                                                                      | 35,3                                                                                          | 0,0                     | 0,0                                            |
| Calabria      | 13,6                                                                 | 22,7                                                           | 0,0                                                           | 59,1                                                                              | 72,7                                   | 36,4                                                                                     | 27,3                                                                                          | 0,0                     | 13,6                                           |
| Camp.         | 41,0                                                                 | 9,7                                                            | 10,8                                                          | 25,6                                                                              | 65,6                                   | 36,4                                                                                     | 21,0                                                                                          | 0,5                     | 14,9                                           |
| Emilia-R.     | 43,0                                                                 | 11,3                                                           | 3,7                                                           | 39,7                                                                              | 42,0                                   | 40,2                                                                                     | 23,9                                                                                          | 2,4                     | 6,6                                            |
| Friuli-VG     | 29,2                                                                 | 25,0                                                           | 0,0                                                           | 45,8                                                                              | 45,8                                   | 70,8                                                                                     | 33,3                                                                                          | 0,0                     | 4,2                                            |
| Lazio         | 44,0                                                                 | 7,1                                                            | 6,0                                                           | 40,5                                                                              | 65,5                                   | 38,1                                                                                     | 9,5                                                                                           | 0,0                     | 4,8                                            |
| Liguria       | 33,5                                                                 | 13,3                                                           | 3,9                                                           | 34,3                                                                              | 64,8                                   | 39,5                                                                                     | 22,3                                                                                          | 1,7                     | 6,9                                            |
| Lomb.         | 28,5                                                                 | 18,5                                                           | 2,0                                                           | 47,0                                                                              | 38,4                                   | 49,0                                                                                     | 23,2                                                                                          | 1,3                     | 13,9                                           |
| Marche        | 33,8                                                                 | 13,5                                                           | 2,1                                                           | 35,2                                                                              | 61,2                                   | 56,2                                                                                     | 31,7                                                                                          | 0,0                     | 5,7                                            |
| Molise        | 12,5                                                                 | 0,0                                                            | 12,5                                                          | 12,5                                                                              | 50,0                                   | 37,5                                                                                     | 0,0                                                                                           | 0,0                     | 0,0                                            |
| Piemon.       | 40,2                                                                 | 10,9                                                           | 2,6                                                           | 46,0                                                                              | 64,2                                   | 54,3                                                                                     | 19,1                                                                                          | 0,9                     | 4,7                                            |
| Puglia        | 95,2                                                                 | 0,0                                                            | 0,0                                                           | 52,4                                                                              | 71,4                                   | 85,7                                                                                     | 0,0                                                                                           | 0,0                     | 42,9                                           |
| Sardeg.       | 43,9                                                                 | 5,3                                                            | 7,0                                                           | 36,8                                                                              | 63,2                                   | 54,4                                                                                     | 8,8                                                                                           | 0,0                     | 7,0                                            |
| Sicilia       | 50,0                                                                 | 13,2                                                           | 2,8                                                           | 44,3                                                                              | 43,4                                   | 56,6                                                                                     | 14,2                                                                                          | 0,0                     | 16,0                                           |
| Toscana       | 47,4                                                                 | 10,9                                                           | 3,3                                                           | 36,5                                                                              | 58,1                                   | 49,8                                                                                     | 13,7                                                                                          | 0,9                     | 10,5                                           |
| TAA           | 20,7                                                                 | 20,7                                                           | 3,4                                                           | 41,4                                                                              | 48,3                                   | 51,7                                                                                     | 31,0                                                                                          | 0,0                     | 10,3                                           |
| Umbria        | 44,4                                                                 | 8,6                                                            | 1,2                                                           | 19,1                                                                              | 74,7                                   | 51,9                                                                                     | 22,2                                                                                          | 0,0                     | 4,3                                            |
| V. Aosta      | 0,0                                                                  | 0,0                                                            | 0,0                                                           | 0,0                                                                               | 0,0                                    | 0,0                                                                                      | 0,0                                                                                           | 100,0                   | 0,0                                            |
| Veneto        | 35,5                                                                 | 10,9                                                           | 15,0                                                          | 46,4                                                                              | 69,5                                   | 48,2                                                                                     | 30,0                                                                                          | 0,0                     | 12,3                                           |
| <b>TOTALE</b> | <b>40,4</b>                                                          | <b>11,6</b>                                                    | <b>4,4</b>                                                    | <b>38,0</b>                                                                       | <b>57,5</b>                            | <b>47,2</b>                                                                              | <b>21,4</b>                                                                                   | <b>1,1</b>              | <b>8,6</b>                                     |

Fonte: Survey CNA Pensionati

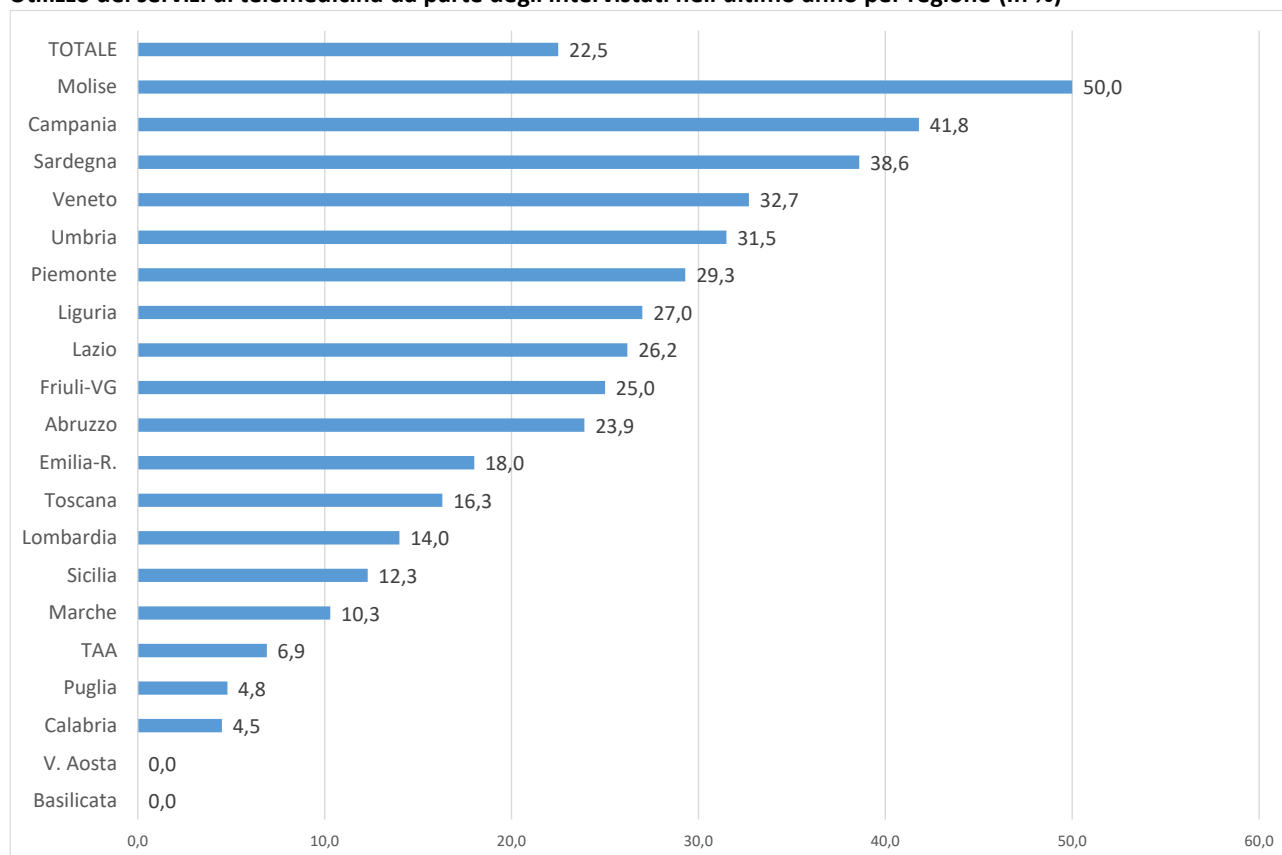
### 1.3. La telemedicina

Il 63,7% degli intervistati non conosce il numero verde (di regione/comune) a cui rivolgersi per avere informazioni sui servizi sanitari. Il dato è significativamente sbilanciato nella fascia di età over 85 anni (80,2%). Non si rilevano invece particolari differenziazioni rispetto al genere.

A livello regionale il numero verde è ignoto in Basilicata, Calabria e Molise; fortemente sconosciuto in Sicilia (80%), Marche, Abruzzo e Lazio (70%). Viceversa, questo di tipo di servizio è abbastanza noto in Lombardia (57,3%), Veneto (50,5%) e Piemonte (48,7%).

Relativamente ai servizi di telemedicina, il 22,5% del campione li ha utilizzati nell'ultimo anno. L'utilizzo di tale tipo di servizio sembra essere inversamente proporzionale alla fascia di età: circa il 27% nella fascia 65-74 e solo 12,6% nella fascia over 85. Le regioni in cui i servizi di telemedicina sembrano essere più utilizzati sono la Campania (41,8%) e la Sardegna (38,6%). In Puglia (5%), Trentino (7%) e Marche (10%) tale servizio si rivela molto poco utilizzato. In Basilicata non si segnala l'utilizzo di questo tipo di servizi.

#### Utilizzo dei servizi di telemedicina da parte degli intervistati nell'ultimo anno per regione (In %)



Fonte: Survey CNA Pensionati

Il servizio di telemedicina più utilizzato riguarda prevalentemente chiamate e videochiamate con il medico di medicina generale (74%), seguito da servizi di telemedicina con l'ospedale per il monitoraggio di patologie specifiche (13%) e dai servizi offerti dalle ASL (6%).

Tra coloro che hanno utilizzato servizi di telemedicina nell'ultimo anno, il 76% dichiara di esserne stato soddisfatto (valutazioni tra 4 e 6 su una scala da 1 a 6). Non si evidenziano distinzioni significative per sesso e fasce d'età.

Tra i servizi che CNA Pensionati dovrebbe prevalentemente mettere a disposizione in ambito di telemedicina attraverso convenzioni e promozioni (ammesse fino a 5 risposte), il campione segnala come maggiormente importante, nell'ordine:

- Teleconsulto con medico di base (21,4%),
- Verifica tempi di attesa al pronto soccorso (15,7%),
- Ritiro e consegna referti (14,5%),
- Servizio prenotazione CUP (centro unico di prenotazione; 13,6%),
- Prenotazione farmaci (7,1%),
- Ritiro e consegna certificati (5,1%),

- Consegna ricette mediche al paziente (4,5%),
- Inserimento dell'autocertificazione del reddito per la fascia dell'esenzione del ticket sanitario aggiuntivo (4,0%),
- Cambio medico (2,5%),
- Attivazione della tessera sanitaria elettronica (2,1%),
- Pagamento ticket (1,4%).

**Soddisfazione del servizio di telemedicina da parte degli intervistati per regione (In %; da 1 minimo a 6 massimo)**

|                | 1          | 2          | 3           | 4           | 5           | 6           |
|----------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Abruzzo        | 0,0        | 0,0        | 10,5        | 36,8        | 26,3        | 26,3        |
| Basilicata     | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Calabria       | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 100,0       | 0,0         | 0,0         |
| Campania       | 0,0        | 5,4        | 47,3        | 32,4        | 12,2        | 2,7         |
| Emilia-Romagna | 0,0        | 2,1        | 21,1        | 29,5        | 25,3        | 22,1        |
| Friuli-VG      | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 50,0        | 50,0        |
| Lazio          | 5,0        | 5,0        | 25,0        | 20,0        | 20,0        | 25,0        |
| Liguria        | 1,6        | 1,6        | 26,2        | 41,0        | 13,1        | 16,4        |
| Lombardia      | 0,0        | 10,5       | 10,5        | 26,3        | 47,4        | 5,3         |
| Marche         | 0,0        | 3,8        | 19,2        | 30,8        | 30,8        | 15,4        |
| Molise         | 0,0        | 0,0        | 25,0        | 75,0        | 0,0         | 0,0         |
| Piemonte       | 2,1        | 1,0        | 5,2         | 7,3         | 32,3        | 52,1        |
| Puglia         | 0,0        | 0,0        | 100,0       | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Sardegna       | 0,0        | 4,5        | 0,0         | 31,8        | 50,0        | 13,6        |
| Sicilia        | 8,3        | 8,3        | 16,7        | 25,0        | 25,0        | 16,7        |
| Toscana        | 0,0        | 1,6        | 20,3        | 23,4        | 31,3        | 23,4        |
| Trentino-AA    | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 50,0        | 50,0        | 0,0         |
| Umbria         | 10,4       | 4,2        | 6,3         | 8,3         | 25,0        | 45,8        |
| Valle d'Aosta  | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Veneto         | 1,4        | 1,4        | 16,7        | 23,6        | 26,4        | 30,6        |
| <b>TOTALE</b>  | <b>1,7</b> | <b>2,8</b> | <b>19,0</b> | <b>24,8</b> | <b>26,0</b> | <b>25,7</b> |

Fonte: Survey CNA Pensionati