

Ausl, 25 mila chiamate all'anno (e 991 reclami)

L'URP RICEVE 50 PERSONE AL GIORNO. I TICKET SBAGLIATI FANNO LA PARTE DEL LEONE

Patrizia Soffientini
patrizia.soffientini@libertait

PIACENZA

● C'è la signora non vedente alla quale involontariamente passano davanti nelle file, c'è la paziente che deve eseguire una Tac ma dimentica l'impegnativa a casa e c'è chi non ha compreso o non ha condiviso il modo in cui è stato curato. Perché il passaggio da "paziente" a "utente" va oltre il significato etimologico e rivela una nuova generazione di cittadini molto decisi a chiedere, molto decisi a capire. Sicché l'Ufficio di relazioni con il pubblico dell'Ausl di Piacenza ha un gran lavoro: 25.621 piacentini di città e provincia si sono rivolti l'anno scorso (ultimo dato utile) agli sportelli, recandosi di persona (10.032) o telefonando (13.200) o scrivendo mail (753) o rivolgendosi al Numero Verde regionale (60), o venendo accolti in quanto stranieri agli sportelli di Piazzale Milano e di Fiorenzuola (947), o con accompagnamento dei mediatori culturali (629 casi). E in questo diluvio di contatti, richieste, chiarimenti, insoddisfazioni, si contano 991 reclami, 70 rilevati, 3 suggerimenti e pure 54 elogi via stampa o con posit e biglietti che si appiccicano nelle bache-

che dei reparti (pare che sia la chirurgia ad avere il primato positivo). Nell'insieme di tutti i dati c'è un piccolo ritocco verso l'alto sui reclami rispetto all'anno precedente, mentre calano gli elogi. «Aprire ogni canale di ascolto dei cittadini è tra i nostri obiettivi prioritari - commenta Luca Baldino, direttore generale Ausl - lo abbiamo fatto a partire dall'inclusione di tutte le associazioni di volontariato sanitario della provincia che operano nei comitati consultivi misti, cambiando così una prassi che vedeva solo una rappresentan-

za». E sono ben ottanta a Piacenza le associazioni di volontari sanitari. Un dialogo giornaliero - insomma - fortemente cambiato negli ultimi anni, con una pressione per partecipare e dopo che Internet ha (confusamente) aperto facilità di accesso al mondo delle cure.

Le criticità

Perché si reclama soprattutto? Al netto di quelle che diventano vere e proprie cause legali e risarcitorie che seguono altre e più complesse vie, ci si lamenta in gran parte (76 per cento dei casi) di aspetti economici, uno su tutti: i ticket di importo eccessivo o con dati sbagliati. La ragione? Spesso la fretta a fronte di un'urgenza. Chi si presenta al pronto soccorso non ha il tesserino sanitario o non indica le proprie esenzioni nella concitazione del momento, poi richiederà il rimborso una volta che si trovasse a pagare cifre incongrue o non dovute, spiega la responsabile dell'Urp, Fiorella Scaletti, impegnata nel compito insieme ad altri sette operatori tra Piacenza, Fiorenzuola e Castelsangiovanni. E non è un caso che si contino 556 reclami proprio nel settore di Emergenza Urgenza, seguito dal Dipartimento Amministrativo (104) e Cure primarie (80). Ecco

poi certi garbugli se il medico non scrive correttamente la ricetta e succede di frequente, ecco disguidi amministrativi vari.

Paziente e medico

C'è anche una bella fetta di incomprensioni nella relazione tra cittadino e medico o infermiere. «Il rapporto tra medico e paziente è molto differente rispetto al passato - fa notare Scaletti - un tempo c'era una sorta di reverenza e di grande riconoscimento nella professionalità e del sapere medico, oggi Internet mette in discussione questa relazione». Il paziente arriva già informato, ma spesso pretende di sapere meglio di chi lo cura di cosa ha bisogno, contesta terapie effettuate o non effettuate. Come si risolve? «Spesso è sufficiente un colloquio chiarificatore tra gli interessati» spiega Scaletti. Questo tipo di problema, che alla fine si quantifica nel 12 per cento delle criticità, e non è poco, va sotto il nome di "umanizzazione". Anche il peso della burocrazia continua ad essere segnalato come nota dolente e l'azienda sanitaria viene percepita come «istituzione complessa a cui si richiede una sempre maggiore forza di semplificazione, uno snellimento dei percorsi e delle procedure».

Trenta giorni

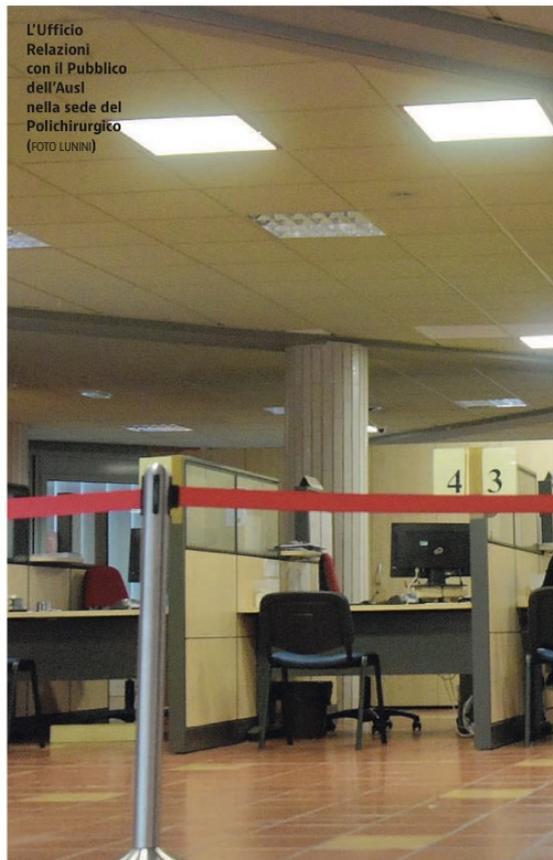
Quasi tutte le segnalazioni che giungono così copiose all'Ausl («non di rado il cittadino arriva con tono bellicoso, poi si ragiona e ci si lascia con la stretta di mano») vengono trattate nell'arco massimo di trenta giorni. Il punto di riferimento è al primo piano del Polichirurgico, nelle mattine da lunedì a sabato e il mercoledì e giovedì pomeriggio, ma anche negli ospedali di Fiorenzuola e Castelsangiovanni.

947

Sono gli stranieri accolti allo sportello di piazzale Milano o a Fiorenzuola



E' molto cambiato il rapporto tra medico e paziente, colpa di Internet»



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ausl nella sede del Polichirurgico (FOTO LUNINI)

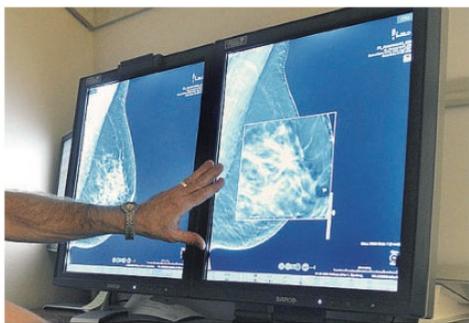


Il lungo corridoio del Polichirurgico che dà accesso ai reparti

ECOCOLORDOPPLER, RECORD DI RICHIESTE

Liste d'attesa? In "rosso" per una prima visita c'è solo la misurazione del respiro

● In "rosso" per le liste d'attesa delle prime visite sanitarie c'è solo la spirometria a Piacenza, l'esame della misurazione del respiro, la cui performance in termini di risposta al paziente è inferiore agli standard previsti dalla regione (solo al 33 per cento). Questo dipende dal fatto - spiegano all'Ausl - che ci sono tre nuove strumentazioni e si è in fase di sistemazione del servizio, così le visite sono dirottate solo su Castelsangiovanni. A visionare la tabella pubblicata su <http://www.tdaer.it/> si può seguire la situazione delle liste d'attesa settimana dopo settimana. L'Ausl monitora le quarantadue specia-



Una mammografia, esame sempre molto monitorato sui tempi

listiche e pubblica puntualmente lo stato delle cose. Nel caso di Piacenza la scorsa settimana l'esame più richiesto è stato l'ecocolor Doppler (246 prenotazioni), un'ecografia che permette di visualizzare il flusso di sangue all'interno dei vasi e degli organi interni e per il quale il tempo di attesa è inferiore agli standard regionali (-30 giorni) per le visite e 60 giorni per la diagnostica. Le visite oculistiche, pure molto richieste (119 in quella settimana) rientrano al 96 per cento nei tempi previsti dallo standard. Per le mammografie il sito indica una piena soddisfazione rispetto allo standard. Ma attenzione, si deve parlare di prime visite (o visite di urgenza richieste dal medico), diverso è il caso dei controlli periodici, che possono richiedere ben altri tempi, come noto. Un consiglio dell'Urp? Prenotare subito il prossimo esame specialistico previsto, magari a distanza

anche di molto tempo, ricorrendo al Cup, alle farmacie o attraverso il proprio fascicolo elettronico. Non aspettare magari i quindici giorni prima, perché certe specialistiche hanno calendari affollati. Inoltre determinate attese si collegano alla poca conoscenza dei percorsi diagnostici, viene rilevato.

Malattie croniche

In vista anche novità per le malattie croniche. Dopo l'annuncio che i diabetici saranno i primi a sperimentare la modalità del richiamo diretto da parte della struttura sanitaria per gli esami appropriati, questo meccanismo si estenderà gradualmente anche ad altre malattie croniche. E' una modalità di contatto diretta e capillare che parte dalle strutture sanitarie (medici di medicina generale, o infermieri o case della salute) verso l'utente affetto, per esempio, dalla broncopatia cronica o all'iper-

tensione.

Fascicoli elettronici

I fascicoli sanitari elettronici sono pure un elemento di semplificazione: oggi, a quota 3 mila, si stanno rivelando uno strumento molto comodo anche per migliorare i rapporti con il cittadino. Per esempio sono caricate le schede vaccinali per tutti i bambini da 0 a 16 anni. Semplificano la vita anche a coloro che fanno esami nel sangue per una terapia anticoagulante: i risultati si possono leggere semplicemente e comodamente nel fascicolo elettronico. E inoltre è stato utile nel caso della signora che dovendo fare una Tac, ma avendo dimenticato l'indispensabile impegnativa del medico, ed essendo per questo agitata, ha visto risolvere il problema semplicemente con il ricorso, da parte dell'Urp, al suo fascicolo elettronico.