

# Liste d'attesa: a fianco del cittadino

## In Lombardia nascono gli Sportelli Salute

Ottenere visite ed esami nei tempi previsti dalla legge è la finalità degli Sportelli Salute. Nati in Lombardia dall'impegno civico, si stanno estendendo a macchia d'olio in tutta la Regione, con tassi di successo superiori al 95%. Anche i Mmg sono stati coinvolti, perché informino i loro assistiti che se alla prenotazione non viene rispettata la priorità indicata sulla richiesta, si possono rivolgere allo Sportello più vicino

Livia Tonti

La questione liste di attesa è diventata ormai una problematica che sta attenuando la possibilità dei cittadini di curarsi tempestivamente ed essere seguiti con continuità, mettendo inoltre in difficoltà i medici, in particolare i Mmg, che sono con le mani legate e poco possono fare per aiutarli. Per far fronte a ciò, in Lombardia è partita una iniziativa "dal basso", che si pone l'obiettivo di sviluppare, approfondire, radicare ed uniformare l'azione di difesa individuale e collettiva al diritto alla salute. Si tratta degli Sportelli per le liste d'attesa, o Sportelli Salute, che hanno la finalità di aiutare i cittadini a ottenere visite ed esami nei tempi previsti dalla legge. Ne abbiamo parlato con **Filippo Bianchetti**, Mmg di Varese in pensione e Volontario agli Sportelli.

### Dottor Bianchetti, qual è la finalità degli Sportelli Salute Lombardi?

“La finalità è duplice: da una parte quella di assistere i cittadini che hanno il problema di non trovare il posto in lista d'attesa per esami e visite secondo i tempi della prescrizione medica o di trovarlo troppo lontano dal domicilio. Dall'altra quello di raggiungere con questa iniziativa una diffusione tale da poter accedere a un livello di rivendicazione collettiva del diritto alla salute stabilito dalla Costituzione e applicato dalle varie leggi. La nostra azione dal basso parte quindi da un'esigenza elementare del cittadino, che è il ricorrente, e si declina nell'assistere in questa funzione”.

### Com'è nata l'idea?

“L'idea è nata a Lodi, un anno e mezzo fa, da un gruppo di associazioni. Questa azione localmente ha avuto un grande successo e poi si è diffusa a livello lombardo. Perché suscita entusiasmo. Succede perfino che le persone che vengono a fare ricorso per chiedere il rispetto dei tempi d'attesa vogliono poi continuare a fare i volontari. Un obiettivo importantissi-

mo è quello di riaffermare che esistono dei diritti che si possono esigere. Ottenendo risultati, per giunta. Le persone ora sono disabitate a considerare che hanno dei diritti riguardo alla propria salute, sono rassegnate, oppure hanno la sanità integrativa perché fanno parte di categorie fortunate, e siamo così tornati ai tempi delle mutue di prima del '78”.

### Come sta andando?

“In Lombardia per adesso sono 31 sportelli aperti e molti ne stanno per aprire. Il tasso di successo è molto alto, perché la ASST o l'azienda ospedaliera sono obbligate per legge a rispondere subito. E infatti il 95% dei casi è risolto in pochi giorni. E quel 5% di insuccesso, credo sia legato soprattutto all'inesperienza iniziale degli sportelli. Le inadempienze sono essenzialmente tre: 1) la lista chiusa, per cui non danno appuntamento; 2) un appuntamento troppo lontano nel tempo rispetto alla prescrizione del medico; 3) appuntamento troppo lontano da casa. Le prime due rappresentano il 95% del totale”.

### Quali sono le criticità che state incontrando?

“Facendo questa attività emergono un sacco di problemi. Per esempio ci viene posto l'ostacolo che le classi di priorità valgono solo per le prime visite, non per i controlli. Potrebbe essere anche giusto se i controlli fossero gestiti dall'ambulatorio che ha preso in carico il paziente, ma spesso non è così: l'ambulatorio non prende in carico il paziente per gli appuntamenti successivi, non gli fa le prescrizioni per gli esami di controllo e non gli dà le tempistiche stabilite secondo le necessità cliniche.

Poi la legge prevede anche questo: di fronte all'assenza di un posto in lista d'attesa nei tempi previsti, l'ente pubblico deve trovare un appuntamento presso i convenzionati; deve trovarlo lui, non fornire al paziente la lista dei convenzionati. Se non riesce neanche questa opzione, il direttore generale

o il suo delegato può permettere l'accesso del paziente ad una visita in intramoenia, con il pagamento del solo ticket. Questo non succede praticamente mai, posso dire. In alternativa ancora, se non ci fosse posto nemmeno nell'intramoenia nei tempi previsti, il paziente può rivolgersi privatamente a chi vuole lui, sempre col solo pagamento del ticket. Questo non avviene mai, mai „.



### E se la prenotazione avviene attraverso il Cup?

“ Il Cup (Centro Unico di Prenotazione) può andare a verificare se c'è posto nelle ASST vicine a quella di riferimento del paziente. Da tempo c'è la proposta, veicolata anche da una raccolta di firme denominata "La Lombardia SiCura", che al primo punto propone il Cup unico valido sia per il pubblico che per il privato convenzionato, in modo da rendere trasparenti le liste, perché in carenza di controlli sui convenzionati, questi possono fare i propri interessi anche a volte a discapito del cittadino. Si sono anche inventati il semi-privato o "privatino". Significa che per un esame per esempio che posso fare fra 3 mesi col ticket, se voglio ricorrere al privato i tempi sono quasi immediati con un prezzo molto più alto, mentre col "privatino" è una via di mezzo: tempi un po' più rapidi del Ssn con un costo intermedio tra il ticket e il privato „.



### Perché un medico di famiglia in pensione ha deciso di aderire a questa iniziativa?

“ Perché sono uno dei medici in pensione che non va in pensione, anzi, ho cominciato a lavorare forse decentemente dopo la pensione, sia come volontario in vari ambiti, con gli stranieri oppure adesso con gli Sportelli, sia a titolo privato a domicilio, perché è l'unica maniera che per ora vedo che serve davvero. E qui son contraddittorio, perché sono privato anch'io ora. E mi scappa da ridere, perché io avrei voluto lavorare in ambito pubblico per tutta la mia vita lavorativa. Quando sono finite le mutue siamo arrivati noi, quelli della mia generazione e con la libera scelta del medico, e sistemi che hanno permesso di seguire in modo continuativo le persone con evidente vantaggio. Ero molto soddisfatto di questo. E quindi per continuare a sentirmi soddisfatto e andare a letto alla sera senza troppi sensi di colpa, continuo a stare vicino ai miei pazienti in questo modo „.



### I medici di famiglia possono fare la differenza nel fare andare a buon fine questo progetto?

“ Certo, anche solo mettendo in sala d'attesa la locandina che propone le iniziative degli sportelli, i numeri di telefono, le mail per contattarli. Perché se adesso io ho messo una B di breve, che sono 10 giorni, e poi la vista me la danno fra 1

mezzo, in quel tempo chi è responsabile, se succede qualcosa? E succedono le cose „.



### Quanto incidono nel rapporto tra Mmg e assistito le inefficienze del sistema sanitario?

“ Ovviamente l'atteggiamento dei medici è molto vario, perché uno può coinvolgersi di più o di meno nelle vicende dei pazienti, però se hai un minimo di attenzione, ti accorgi di quali conseguenze diano le inefficienze o le storture, le illegalità. Finché il paziente è fuori dall'ospedale sono responsabile io della sua salute, quindi mi mettono in difficoltà come minimo, ma quando vedo poi i disastri che capitano nel ritardo delle diagnosi e poi anche delle terapie, mi dico: ma come si fa? Anche perché le persone che non hanno i mezzi, poi rinunciano „.



### Quanto tali inefficienze pesano sul burn out degli stessi Mmg?

“ Ho visto parecchi colleghi che dopo un po' hanno staccato la spina, anche gente motivata. E diversi colleghi amicissimi e bravissimi, persone che stimo tantissimo, sono andate in pensione, hanno appeso il camice al chiodo perché non ne potevano più „.



### Come si può fare per mettersi in contatto con voi?

“ Adesso il Coordinamento regionale lombardo ha istituito un sito e un indirizzo di posta elettronica. Ci stiamo organizzando. I colleghi di Lodi, che sono i papà di questa iniziativa e sono diventati più famosi degli altri perché hanno cominciato prima e sono molto bravi, vengono richiesti continuamente per fornire consulenza per la nascita di sportelli non solo in altre parti della Lombardia, ma un po' in tutta Italia „.



### Quali sono i suoi auspici?

“ Si vede che questa cosa sta crescendo e quindi credo che si raggiungerà una diffusione e un livello di interazione con le politiche sanitarie che darà qualche effetto. Auspico risultati dal punto di vista della risposta delle Istituzioni per venire incontro a queste esigenze, modifiche legislative, di comportamento e di filosofia sanitaria che sono necessarie per ritornare a rispondere ai cittadini secondo la Costituzione „.



• Per info: [Sportellisalute.lo.it](http://Sportellisalute.lo.it); [info@sportellisalute.lo.it](mailto:info@sportellisalute.lo.it)

Attraverso il presente **QR-Code** è possibile scaricare con tablet/smartphone il pdf con gli indirizzi degli attuali sportelli lombardi