

Le lamentele degli assistiti tra rimostranze e diritti acquisiti

Nel decimo rapporto PIT Salute le segnalazioni dei cittadini in merito alla medicina generale riguardano, nella maggior parte dei casi, quattro aree: prescrizioni, informazioni, disponibilità ed errori. Tra le lamentele segnalate quelle che più stupiscono per motivi opposti sono la mancata informazione e il rifiuto delle prescrizioni da parte dei Mmg.

Da un decennio a questa parte il Tribunale dei Diritti del Malato (TdM) di Cittadinanzattiva gestisce in tutte le province una sorta di ufficio reclami a cui si possono rivolgere i cittadini utenti del Ssn per segnalare disservizi, carenze organizzative, episodi di malapratica, violazione di diritti ecc.

Il decimo rapporto PIT Salute 2006 ha un titolo: "Diritti a pezzi? La sanità tra universalità e federalismo" che lascia pochi dubbi sui problemi riferiti dai cittadini agli operatori del TdM.

Il campione

Le informazioni presentate nel *Rapporto* fanno riferimento a 5.824 contatti gestiti dalla sede nazionale di PIT Salute ai quali si devono aggiungere 13.952 contatti provenienti dalle sedi del TdM sparse su tutto il territorio nazionale e dai servizi PIT Salute locali. Il periodo preso in considerazione va dal 01.01.2006 al 30.12.2006.

Le segnalazioni relative alle cure primarie si riferiscono al rapporto tra cittadini e Mmg (-0.7% rispetto al 2005), pediatri di libera scelta (1.7%, come nel 2005) e medici di continuità assistenziale (i dati sulla ex guardia medica diminuiscono di 0.4% rispetto al 2005). Per quanto riguarda la medicina generale nei tre quarti dei casi le segnalazioni dei cittadini sono inerenti a quattro aree: prescrizioni, informazioni, disponibilità ed errori.

Segnalazioni: le prime 5 classificate

1. Rifiuto prescrizioni	28.9%
2. Accesso informazioni	18.0%
3. Indisponibilità	15.8%
4. Malpractice	14.9%
5. Comportamento	6.1%

La distribuzione geografica delle segnalazioni è la seguente: il 34% dal Nord, il 30% dal Centro, il 10% dal Sud, il 24% dalle isole e per il rimanente 2% la provenienza non è determinata.

Vediamo in dettaglio la tipologia delle lamentele più frequenti (le percentuali sono riferite a ogni singolo gruppo di segnalazioni).

Rifiuto di prescrizioni e accesso alle informazioni

I cittadini si lamentano per la resistenza dei medici alla prescrizione di esami diagnostici e visite specialistiche (40%), farmaci (27%), specie se costosi o consigliati da specialisti di strutture pubbliche, e certificati nel 21% (invalidità, richiesta di ausili e protesi, ecc.). Alcuni medici si disinteresserebbero delle procedure per le esenzioni (9%) e per ricoveri (35%).

I cittadini chiedono informazioni al TdM in merito ai compiti del medico, soprattutto per verificarne la correttezza dell'operato riguardo al pagamento delle certificazioni e al rispetto delle relative tariffe. Nel 17% dei casi gli assistiti richiedono delucidazioni sugli

obblighi a cui il medico deve attenersi secondo la convenzione (per esempio, visite a domicilio, tipologia di prestazioni) e nel 15% si vuole verificare l'adeguatezza degli orari di apertura degli studi. Il 30% dei cittadini che si rivolge al TdM ottiene informazione che i medici di famiglia stessi o gli uffici competenti della Asl non forniscono o forniscono solo parzialmente, mentre un 20% si informa sulle procedure per l'attivazione dell'assistenza domiciliare, o per ottenere l'esenzione; il 10% cerca informazioni sulla revoca e la scelta del medico, o sulla scelta temporanea del medico.

Indisponibilità, irreperibilità e presunti errori

Nel 27% dei casi i cittadini segnalano al TdM il rifiuto dei medici di effettuare visite domiciliari, in quanto ritenute improprie, mentre nel 16% la visita richiesta riguarda persone fragili, malati oncologici, anziani o persone allettate. Nel 24% delle segnalazioni si lamenta l'irreperibilità del medico, oppure che alcuni medici, anche negli orari di assistenza, hanno il telefono staccato. Il 22% dei cittadini riferisce la mancata attivazione dell'assistenza domiciliare integrata, visite poco approfondite e frettolose (11%) oppure situazioni in cui il medico ricorre alle prescrizioni per telefono o per mano della segretaria.

Riguardo ai presunti errori, per il 72% dei cittadini che segnalano questo problema il medico commette errori di diagnosi, soprattutto tumori diagnosticati in ritardo per mancato riconoscimento dei sintomi o ritardata prescrizione di accertamenti specifici. Nel 17% vengono lamentati errori terapeutici e nell'11%, invece, sbagli

di prescrizione, per presunta superficialità o negligenza, per esempio riguardo alla durata di una terapia giudicata eccessiva.

■ Tra lamentale ed esperienza pratica

Tra le lamentele segnalate quelle che più stupiscono sono due e per motivi opposti: la mancata informazione e il rifiuto delle prescrizioni.

Nel primo caso, considerando naturalmente fondate le rimostranze dei cittadini, risulta strano che alcuni colleghi abbiano difficoltà di informazione/comunicazione con i loro assistiti. A differenza della medicina ospedaliera le cure primarie possono svolgere il loro ruolo solo a condizione di instaurare un buon rapporto comunicativo con i propri assistiti, favorito anche dalle caratteristiche del setting (relazione fiduciaria non episodica, continuità nel tempo, possibilità di incontri successivi ecc). Il principale strumento di lavoro del Mmg è la parola, anche perché in medicina generale non ci si può trincerare o concentrare su particolari tecnologie o metodiche pro-

fessionali che assorbono buona parte dell'attenzione e delle energie, come accade invece in ospedale per le specialità ad elevato contenuto "tecnico".

Tutt'altro significato hanno le lamentele sul rifiuto della prescrizione da parte del Mmg. Nel caso di diniego di esami diagnostici o visite specialistiche si potrebbe anche ipotizzare la superficialità o la disattenzione del medico, come riportato nell'esempio citato nel paragrafo del rapporto dedicato al problema (*"Il mio medico di famiglia si accontentava di prescrivere una pomata a mia madre che era caduta e, soltanto 20 giorni dopo continui dolori, decide di prescrivere finalmente una radiografia. La radiografia mostrava una frattura"*).

Tuttavia l'esperienza pratica suggerisce che la negazione della richiesta di un esame diagnostico ha spesso valide motivazioni cliniche e di appropriatezza, spesso ignorate dal paziente. Di tutt'altro valore è il rifiuto di prescrivere un farmaco o un certificato: in questo caso il medico di medicina generale ha ottime ragioni a sostegno della sua decisione. Prima di tutto la prescrizione farmacologica è un

atto esclusivamente medico e non potrà mai valere il principio che il medico debba accogliere quasi per dovere professionale il suggerimento del paziente, e men che meno le sue pressioni. Secondariamente il rifiuto della prescrizione è, in molti casi, dettato da ben precise regole di appropriatezza clinica o vere e proprie norme regolatorie come le "famigerate" note AIFA, sovente ignorate dall'assistito, ma anche da terzi come medici ospedalieri o farmacisti. Non a caso le segnalazioni al Tribunale dei Diritti del Malato riguardano medici che "si rifiutano di prescrivere farmaci, specie se molto costosi o se precedentemente prescritti da specialisti che lavorano nel servizio pubblico". Rimostranza dietro la quale si intravedono in filigrana proprio gli annosi contrasti tra medici e assistiti sull'applicazione delle note. Insomma da nessuna parte sta scritto che il medico sia tenuto ad assecondare tutte le richieste degli assistiti e ancor meno che gli stessi possano in qualche modo invocare la prescrizione di farmaci o certificati come una sorta di atto loro dovuto.