

Servizi telefonici a pagamento: un'opportunità?

Un assistito denuncia all'Asl e all'Ordine il proprio Mmg per un servizio telefonico - con pagamento a carico del chiamante - utilizzato perché garantiva al medico la reperibilità. Gli Enti verificano ed emerge che non vi sono condizioni illecite

Da possibile scandalo e illecito a scoperta di un'opportunità per tutti i medici di medicina generale che, assillati dalle chiamate telefoniche, con nuovi servizi telefonici potrebbero organizzare meglio la propria attività professionale nel rispetto dell'assistito. Tale potrebbe rivelarsi il ricorso al servizio telefonico 199, un numero unico nazionale destinato a professionisti ed aziende per essere sempre reperibili. Il numero prefissato a quello dello studio medico funge da segreteria e garantisce la reperibilità anche quando il medico è impegnato in una visita o in altre incombenze professionali. La "scoperta" e la messa in pratica del servizio, da parte di una dottoressa, medico di medicina generale di Roncade, nel Trevigiano, le è tuttavia costata cara, per lo meno in termini di immagine e di preoccupazioni. Essendo un servizio a pagamento, a carico del chiamante, il servizio telefonico 199 è costato al Mmg la denuncia da parte di un assistito all'Azienda sanitaria locale e all'Ordine dei Medici. Il fatto è finito sulle pagine dei quotidiani locali "La Tribuna di Treviso" e il "Corriere del Veneto", che hanno dato ampio spazio alla vicenda, soprattutto

perché l'Ordine dei Medici si è subito attivato aprendo una verifica interna.

■ Poca chiarezza nella convenzione

"La dottoressa paga per avere questo servizio e il cittadino affronta una spesa che è leggermente superiore a quella per chiamare un qualsiasi telefono fisso, ma inferiore a quella che avrebbe se chiamasse un cellulare" spiega **Domenico Stellini**, presidente dell'Ordine dei Medici di Treviso.

"La verità è che noi non abbiamo mai avuto reclami da persone che devono chiamare il medico sul cellulare. Anzi, accade spesso che si lamentino perché il medico non usa il cellulare o non ne dà il numero. Quindi affrontare una spesa che è leggermente inferiore a quella per chiamare un cellulare non credo sia di per sé motivo di scandalo. Va tuttavia sottolineato che la convenzione nazionale è troppo generica su questi aspetti e dovrebbe essere più precisa nell'indicare quali strumenti di comunicazione il medico deve mettere a disposizione dell'utente. Quindi, sulla base dell'attuale convenzione, non mi pare che il comportamento della dottoressa sia censurabile: l'Acn lascia infatti abbastanza spazio a questa possibilità, dando informazioni generiche sul fatto che il medico deve essere rintracciato".

Nulla di illecito figura anche da parte dell'Asl di Treviso, che ha effettuato una ricerca sui costi che comporta l'utilizzo del 199.

"Premesso che la Convenzione prevede la visita su prenotazione e che il Mmg si deve dotare di strumenti di ricezione delle chiamate, che sono sostituiti dal telefono (molti medici hanno messo a disposizione anche il numero di cellulare, per essere facilmente rintracciabili)" - sostiene **Nello Spinella**,

direttore del distretto 3 dell'Asl di Treviso, cui fa capo Roncade - "noi siamo andati a controllare se venivano violati aspetti convenzionali o addirittura se c'erano degli illeciti. Abbiamo verificato il tipo di contratto siglato tra il medico e la società di servizi: nel contratto, trasparente, viene riportato che la società fornisce all'utenza la prenotazione di visite. Il tipo di servizio è di natura sociale e professionale, svolto dal vivo, quindi non c'è un raccogliitore di nominativi, l'operatore fornisce indicazioni all'utente sull'orario disponibile per gli appuntamenti, la reperibilità del medico, le modalità per contattarlo se necessario, e l'accettazione per ricette per medicinali, messaggi che poi vengono inoltrati al medico. È chiaro che né il medico né l'erogatore del servizio traggono profitto dall'attivazione del numero".

■ I "conti" dell'Asl

Secondo l'indagine dell'Asl, c'è un canone mensile per il medico e il costo delle chiamate a carico dell'assistito è pari a 20,55 centesimi di euro per minuto, complessivamente, tra scatto alla risposta e costo al minuto; al secondo minuto questa somma sale a 33,20 centesimi di euro; al terzo minuto di chiamata, entro il quale verosimilmente si prende un appuntamento, 45,85 centesimi di euro.

Utilizzando come parametro una chiamata da rete fissa Telecom a cellulare Tim, il primo minuto costa 29,42 centesimi di euro, il secondo 50,79, il terzo 72,52. È anche vero che una chiamata urbana da rete fissa Telecom alla stessa rete fissa ha un costo di circa la metà, e un terzo circa al terzo minuto; se la chiamata è interurbana, i costi sono quasi sovrapponibili a quelli del servizio 199.

Cos'è il numero 199

Per il servizio fornito da "Global 199", non sono necessarie linee telefoniche aggiuntive. Il numero consente di essere reperibili in qualsiasi momento, offre la possibilità di: instradare le chiamate in base alla loro provenienza geografica e di inserire sino a 20 numeri geografici di rete fissa in cascata; include un servizio di segreteria telefonica tramite file audio che si riceverà direttamente nella propria casella di posta elettronica.