



## Medici di famiglia, rapporto di fiducia e numero verde

Un "numero verde" come un supplente che offusca il ruolo del Mmg. Il pericolo di ciò fa capolino nella novità della "lotta contro l'influenza 2008-2009" e cioè l'istituzione nel Lazio di un "Numero verde influenza", di cui è stato entusiasta il presidente della Giunta Regionale, Piero Marrazzo, assieme ai responsabili del servizio e molti sindacalisti della medicina generale. Di cosa si tratta? Di un numero dedicato gratuito "per combattere l'influenza" che è stato attivato dal 22 dicembre a fine febbraio scorso. Iniziativa nata attraverso la collaborazione tra Protezione Civile, Ares (Azienda regionale emergenza sanitaria) e il sindacato Fimmg del Lazio.

Entrando nello specifico, il progetto ha previsto l'istituzione del numero verde per contattare un medico ed essere così indirizzati, a seconda dei casi, verso i medici di famiglia messi a disposizione dalla Fimmg. La fase sperimentale del progetto ha messo in rete per la prima volta tutti i Mmg del Lazio che lavorano in gruppo e i pediatri di libera scelta (circa 3.800, ndr). L'Ares ha garantito la presenza di due medici nella sala operativa della Protezione civile che rispondevano alle domande dei cittadini tutti i giorni dalle 8 alle 20.

Il progetto prevedeva oltre al collegamento con i Mmg e i Pls che lavorano nelle Unità di Cure Primarie anche quello con le postazioni telefoniche della Continuità assistenziale (CA) nelle ore e nei giorni in cui questo servizio è attivo. Quali i risultati? Secondo quanto riportato da un articolo del *Corriere della Sera* del 2 febbraio scorso, al numero verde sarebbero arrivate 28 mila chiamate in 40 giorni, 20.000 i consigli telefonici forniti a oltre 14.000 cittadini e 7.200 visite a domicilio indotte.

Questo il bilancio. Il presidente Marrazzo ha dichiarato che l'iniziativa, oltre a essere stata un grande succes-

so, rappresenta un esempio di sanità che si concentra sulle esigenze dei cittadini riuscendo a migliorare la qualità dell'offerta e a ridurre gli accessi per influenza al Pronto soccorso. E Maurizio Pucci, direttore della Protezione civile, ha specificato che oltre il 50% delle chiamate sono state fatte da cittadini che lamentavano sintomi influenzali. I ricoveri con ambulanza, dopo telefonata, sono stati 142, di cui 20 per influenza, il restante per altre patologie.

Soddisfatto anche il segretario della Fimmg Lazio, Pierluigi Bartoletti, secondo cui con questo progetto è stato raggiunto un triplice risultato: si è offerto un servizio essenziale ai cittadini, si è permesso ai medici di famiglia e a quelli del Pronto soccorso di fare al meglio il proprio lavoro e, infine, è stato possibile realizzare un risparmio economico per il sistema sanitario, considerando la diminuzione dei codici verdi.

Insomma, tutti felici e contenti. Ma può essere, mi chiedo, la chiave di volta l'istituzione di numeri verdi, per risolvere il problema degli accessi impropri al Pronto soccorso?

Non riesco a non pensare che la realizzazione di questo progetto nasconda un aspetto che la medicina generale nazionale non può negare, e cioè la difficoltà degli assistiti a connettersi con il servizio sanitario e con quella che è la sua "porta di ingresso": i Mmg, i Pls, la Ca. E, con i dati forniti dell'esperienza, diventa parziale anche l'affermazione che i pazienti preferiscono rivolgersi al Pronto soccorso più tecnologico e capace di dare risposte compiute.

Considerando tale iniziativa in maniera estremamente pragmatica, in definitiva per ridurre drasticamente i codici verdi non si è fatto niente altro che mettere a disposizione un telefono o più telefoni con una linea

dedicata. Ma i medici delle cure primarie del Lazio non forniscono agli assistiti il numero dello studio e, magari, quello del loro cellulare? E nelle ore notturne, la Asl non mette in evidenza negli elenchi telefonici quello della ex Guardia medica? E ancora: le medicine di gruppo non garantiscono un medico a disposizione nella struttura quantomeno dalle ore 8 alle 20?

Insomma, l'istituzione del numero verde contro influenza fa emergere il legittimo sospetto che tra i generalisti e i loro assistiti si sia rotto quel *feeling* che fa diventare i Mmg i primi interlocutori in caso di problemi clinico/sanitari. È vero, ci sono le richieste improprie di visite a domicilio per l'influenza, ma ciò non toglie che non si possa fare più leva su quello che un tempo si chiamava rapporto di fiducia con il medico che sapeva trattare con il malato, rassicurandolo e magari riuscendo a rinviare la visita impropriamente richiesta. Quante volte nella nostra pratica quotidiana è capitato che dopo un rinvio di tre giorni dell'accesso domiciliare questo non sia stato più necessario? Ma quello delle richieste di visite domiciliari improprie è un altro argomento. Qui si discute del rapporto tra Mmg e assistito. Forse, nelle grandi città è diverso, ma è difficile pensare che la voce del proprio Mmg possa essere sostituita da quella di un altro, sconosciuto, che risponde a un numero verde per dare consigli o, colmo dei colmi, smistare la richiesta dell'utente al proprio medico di famiglia.

La domanda è: dov'è andata a finire la "continuità delle cure" garantita dai Mmg? Insomma, un "numero verde" potrebbe seppellirci se non sapremmo recuperare un rapporto prioritario con i cittadini. Anche attraverso un numero di telefono cui essere reperibili in modo singolo o di gruppo e in rapporto con la continuità assistenziale. Altrimenti, uno dei caposaldi più importanti della medicina generale, quello della "vicinanza" ai pazienti, verrà meno.

**Filippo Mele**

Medico di medicina generale  
Policoro (MT)