



Ma è proprio vero che il paziente ha sempre ragione?

Perché troppo spesso noi medici sogniamo l'Africa? Semplice. Perché lì da un lato ci sono i malati (veri, tanti, tutti educati e in fila col loro carico di dolore, fame e innocenza) e dall'altro un uomo-medico che con mezzi limitati (le proprie forze e nozioni scientifiche, in altri termini con scienza e coscienza) cerca di asciugare un mare di miserie intollerabili, fin che ce la fa, in termini di resistenza fisica, ma il più delle volte soprattutto per esaurimento delle risorse (farmaci, materiale sanitario). Drammatico, ma sensato, lì in quei luoghi il malato ha sempre ragione e il medico si sente veramente medico. E così, pensando a ciò mi interrogo continuamente su questa nostra civiltà - dominata dall'ego narcisistico di troppe persone - e se buona parte delle pretese e dei motivi che portano i pazienti a consultare i medici soprattutto quelli di medicina generale siano sensati nella sostanza e nel modo.

Credo non esista una professione, un lavoro in cui per contratto una delle due parti abbia come obbligo quella di fornire prestazioni sempre (h. 24) e comunque a chiunque e per qualsiasi motivo. Conosciamo noi Mmg le ragioni dell'urgenza, la non programmabilità delle malattie e delle emergenze, ma troppo spesso mi sovvien il terrore di vedere ritornare i tempi in cui, dovendo dare risposte a chiunque a qualsiasi ora (non esisteva ancora la guardia medica), mi capitava di dover rispondere al telefono alle 11 di sera a chi aveva bisogno del certificato di malattia per l'indomani; correre alle 4 di mattina al capezzale di un bimbo febbricitante da 3 giorni (la madre in preda al panico non poteva aspettare un paio d'ore a chiamare dato che non c'erano altri sintomi d'allarme e il medico non è di ferro?). Così come le tenere vecchiette che chiedono una visita a casa per un "controllino"

("Sa dottore, l'età, non si sa mai: e già che c'è mi ripete le ricette?"). Ecco lo scopo vero della richiesta!), per scoprire poi che la sua fragile condizione non le impediva di recarsi dalla parrucchiera a 2 km dal suo domicilio. Abbiamo dimenticato le statistiche dei Pronto soccorso vuoti fino al termine di partite di calcio importanti per poi straripare? Siamo stufi di sentirci dire se possiamo andare a casa a visitare XY che ha dei problemi col lavoro per venire a farsi visitare in ambulatorio e che dice "venga quando vuole, dottore, anche la sera tardi dopo cena, noi l'aspettiamo". Che cari! E che dire dei pazienti che vengono in studio per una semplice ferita da cerottino, per la quale mi vergognerei solo a qualificarla ferita. Dei tanti assistiti che si scandalizzano se cerchi di risolvere un piccolo malessere per telefono e non gli dedichi mezz'ora della tua vita per sentirlo raccontare con enfasi e verbosità irrefrenabile ogni dettaglio sul suo raffreddore.

Inoltre, in qualità di medici di medicina generale, si è consultati per una gamma inverosimile di problemi, di disturbi e di quesiti dal: "Cosa ne pensa lei dottore del caso Englaro" a tutto lo scibile umano in medicina, perché i nostri pazienti sono sempre pluriproblematici e con pluripatologie. Magari hanno già sentito lo specialista, ma: "Vorrei anche sapere cosa ne pensa lei" ti dicono mentre la fila in sala d'attesa si allunga. E riflettendo su tutto ciò mi chiedo: davvero il paziente ha sempre ragione?

In una situazione di emergenza crescente (Mmg in via di estinzione, meno risorse, più burocrazia, più pretese da parte degli utenti, più cronicità, gestione domiciliare di malattie terminali, il trasferimento della gestione ai Mmg delle piccole urgenze dei codici bianchi e verdi, ai

corsi di aggiornamento, ecc.), si richiede una chiara assunzione di responsabilità da parte dei sindacati e del governo per stabilire e rendere noto in modo capillare cosa si può e cosa non si può esigere dal Ssn in generale e dal Mmg in particolare. Occorre che si faccia marcia indietro sulla concessione illimitata di diritti ai cittadini col ricatto morale puntato alla giugulare dei medici.

Conosciamo bene i nostri doveri nei confronti del malato, della malattia, delle emergenze, della disabilità e della prevenzione, ma non possiamo continuare ad accettare che una più che significativa porzione degli accessi agli ambulatori dei Mmg siano motivati da banalità, inezie, ossessioni, diseducazione sanitaria fertilizzata dalla gratuità del servizio e legittimata dal: "Con le tasse che paghiamo abbiamo diritto a...".

Sappiamo che parte della nostra funzione "consolatoria" è causata dalla solitudine di molti, dal disagio sociale, dalle ansie del vivere quotidiano e siamo per nostra vocazione portati all'ascolto, alla consolazione, alla motivazione dei disagi esistenziali del nostro prossimo, ma tutto ciò richiede tempo ed energie in un periodo in cui si profilano tutte le priorità prima elencate. L'abbiamo sempre fatta e bene la parte di ascolto e solidarietà col vissuto dei pazienti, ed è anche questa funzione che ci ha fatto e ci fa apprezzare dalla popolazione, ma ora occorre scegliere cosa dobbiamo fare nelle priorità ed educare, anche con decisione, i cittadini a un utilizzo meno orgiastico del Servizio sanitario nazionale. Non possiamo farlo confliggendo con noi stessi, è troppo comodo.

La carta dei servizi sanitari dovrebbe trovare un corrispettivo nella carta dei limiti dei servizi sanitari. Ma sarebbe impopolare. Quale sarà la compagine governativa così coraggiosa e responsabile da fare da padre educatore per un popolazione così egocentrica e immatura? Magari toccando quando necessario, perché no, la parte di pelle più sensibile dell'uomo: la pelle del portafoglio.

Alberto Ganassi

Medico di medicina generale, La Salle (AO)