

Rapporto "PIT Salute": giudizi sommari sui medici del territorio

In merito all'articolo pubblicato da M.D. (2009; 19: 6-7) dal titolo "Tra Mmg e cittadini l'idillo è al tramonto" vorrei fare alcune considerazioni.

Il Tribunale dei Diritti del Malato (TDM), emanazione sanitaria dell'associazione civica Cittadinanzattiva, raccoglie nelle sue sedi periferiche, da oltre un decennio, le segnalazioni dei cittadini circa problemi, disservizi, carenze organizzative, episodi di malpractice, violazione di diritti ecc. riscontrati usufruendo dei servizi sanitari regionali.

Il lavoro di questa sorta di ufficio reclami viene elaborato statisticamente ogni anno e confluisce nel Rapporto "PIT Salute" sulle carenze di funzionamento del sistema sanitario. Va precisato che i dati in esso contenuti non hanno un valore statistico e di rigorosa indagine sociologica, in quanto sono più che altro una raccolta di casi aneddotici e di eventi "sentinella", una sorta di mappa dei sintomi di cui soffrono i servizi sanitari. Tuttavia le informazioni del Rapporto annuale possono far emergere problemi nuovi e fornire informazioni sull'evoluzione delle criticità emerse nel passato. Come ogni anno, anche la medicina generale è finita sotto la lente del TDM che ha puntualmente registrato le lagnanze degli assistiti che frequentano gli studi dei Mmg. Le pratiche relative all'assistenza di base registrano nel 2008 una flessione: il 3.8% delle segnalazioni riguarda l'intero comparto territoriale e il 2.5% (-0.5% rispetto al 2007) specificatamente il Mmg (il 42% arrivano dal Nord e il 32% da Sud e isole). Il livello massimo era stato raggiunto nel 2005, con il 3.5%, mentre quello minimo risale al 1998 con 1,3% circa. Si tratta di un dato certamente positivo che segnala un miglioramento complessivo delle *performances* assistenziali dei Mmg, anche se permangono aspetti

critici soprattutto sul versante relazionale e comunicativo.

I cittadini in particolare lamentano la difficoltà a mantenere col proprio Mmg e Pls un rapporto di fiducia e di rispetto reciproco (il 25% dei cittadini lo segnalano per i medici di famiglia; il 31.8% per i pediatri).

La condotta di alcuni medici spesso risulterebbe distante dai loro bisogni e dalle loro necessità di terapia. Si segnala, nei confronti dei Mmg, la carenza nel fornire informazioni (20.6%) e una certa tendenza a prescrivere con parsimonia sia esami diagnostici sia farmaci (15%), probabile effetto di controlli e limitazioni da parte delle Asl. Per i pediatri tra le segnalazioni troviamo l'impossibilità di scegliere un altro pediatra, a causa dell'esiguo numero (27%). Sulla guardia medica, invece, si registrano soprattutto problemi di presunta malpractice (31.3%), e difficoltà nel reperire il medico di turno (25%).

Sono soprattutto le donne che si lamentano dell'assistenza di base (63% *versus* 37% di maschi). La motivazione che porta più frequentemente gli assistiti a rivolgersi agli sportelli del TDM è il comportamento del generalista (25%, valore quasi triplo rispetto a quello del 2007), giudicato freddo, distante e carente rispetto ai bisogni espressi, specie per quanto riguarda le informazioni fornite. Nel 15% dei casi viene segnalato un problema di rifiuto di prescrizioni, in particolare visite ed esami specialistici che "poi, invece, si rivelano fondamentali", mentre l'11.9% degli scontenti riferisce problematiche di "orientamento" nei servizi, nel senso di difficoltà nell'individuazione del percorso assistenziale corretto per attivare l'assistenza domiciliare, avviare una pratica di invalidità, effettuare una visita specialistica.

Può così accadere, sempre a giudizio degli "utenti segnalatori", che questa mancanza di attenzione nei confronti dei disturbi lamentati si trasformi addirittura in malpractice (11.1% delle segnalazioni, peraltro ridotte del 2% rispetto al 2007). Infine, i cittadini lamentano problemi di indisponibilità e irreperibilità (9.5%, più che dimezzati rispetto al precedente rapporto), di mobilità sanitaria (3.2%, raddoppiati rispetto al 2007), ricusazione dell'assistito (1.6%) e inadeguatezza degli orari di studio (1.7%) del generalista.

In pratica quasi il 60% delle segnalazioni riguardano problematiche relazionali e indicherebbero, secondo il commento degli estensori del rapporto PIT Salute, uno "sgretolamento" del rapporto medico-assistito: "medici freddi alle richieste di assistenza, di informazione e orientamento da parte dei cittadini; medici che risultano spesso sgarbati e scortesissimi. Il Mmg che dovrebbe maggiormente conoscere la storia clinica del proprio assistito, essendo il punto di raccordo tra tutti i professionisti, e che dovrebbe essere il punto di riferimento per il paziente e i suoi familiari è, invece, una figura assente e a volte non disponibile". Un'interpretazione che appare ingiustificatamente severa perché generalizza a tutta la categoria informazioni che non hanno validità scientifica a differenza invece delle rigorose ricerche sociologiche che dimostrano, da almeno un decennio, il gradimento e la percezione di qualità che i cittadini mostrano verso la medicina di famiglia su tutto il territorio nazionale. Anche se un certo deterioramento nella relazione viene segnalato dal versante dei medici, stupisce che i curatori del rapporto PIT Salute si lascino andare a giudizi sommari sulla professionalità dei Mmg, senza quel minimo di riserve critiche che sarebbero indispensabili nel "maneggiare" dati parziali e scarsamente rappresentativi della generalità delle situazioni e dei differenti contesti assistenziali.

Giuseppe Belleri

Medico di medicina generale
Flero (BS)