

# Thinking of... Thinking over

Ivo Casagrande

Direttore Responsabile

## Thinking of travelling to Italy for treatment? I would think again

*In my experience there are two different Italian health systems. If you get hit by a scooter, or (as happened to our son) get kicked in the jaw by a mate and bite a hole in your tongue, you rush to the nearest hospital with an emergency (Pronto Soccorso) department.*

*There is often a substantial wait in dingy, comfortless surroundings, but no questions are asked beyond name and address, no payment demanded, and the treatment when it comes is brisk, informal yet highly competent. They deal with patients straightforwardly: "Either he can stay in overnight, have an aesthetic and we'll do it in the morning", the doctor explained about Gabriel's tongue, "or we can put the stitches in right now".*

*Right now, we said courageously, and it was all over in half an hour. No messing, plenty of adrenaline, and above all (a miracle in Italy) no bureaucracy. And completely free. We could be from Los Angeles or the backside of Romania and the attitude of the staff would have been the same.*

*But when the case is not an emergency, there is no urgency and the Italian genius for creating bureaucratic impediments in really get going. I broke a wrist in London and had it set in plaster there, but then had to return to our base in Rome where the plaster would have to be removed, the fracture X-rayed and new plaster applied.*

*Simple stuff, you would think. But the fact that I had not been referred by an Italian hospital immediately threw the system into a tizzy. Clearly I had a broken wrist, clearly I was in Italy and would need it seeing to, but without that Italian reference I was in limbo.*

*Several bitter conversations later, at high volume and with much waving of hands, someone was prevailed upon to give me an appointment. But in contrast to Pronto Soccorso, the whole outpatients' department had a seedy, corrupt air about it. The X-ray technicians went about their work sighing with boredom, the consultant could barely disguise the ennui my case induced, and got rid of me as fast as decent, or a little faster. Every subsequent appointment had to be approved and processed by an equivalent of the local GP. And every visit I was required to pay tens of euro.*

By Peter Popham in Rome. *The Independent*.  
20 December 2007

In Italia, nella mia esperienza, ci sono due differenti sistemi sanitari.

Se uno viene investito da uno scooter o (come è accaduto a nostro figlio) se viene colpito da un compagno con un calcio alla mandibola e si procura una ferita alla lingua, è costretto ad andare al più vicino ospedale provvisto di Pronto Soccorso. Lì c'è spesso da aspettare parecchio tempo, in un ambiente trascurato e poco confortevole, però non ti viene chiesto che il nome e l'indirizzo e non ti viene richiesto il pagamento della prestazione che quando arriva è rapida, senza fronzoli e fatta con molta competenza. Il paziente viene trattato con schiettezza: "Ci sono due possibilità, viene trattenuto questa notte qui dentro e domani gli facciamo una sutura estetica, oppure gli diamo i punti adesso e lo dimettiamo", mi dissero a proposito della lingua di Gabriele. Adesso, abbiamo detto con un certo coraggio, e tutto venne fatto in poco tempo. Nessuna confusione, ambiente vivace e soprattutto (un miracolo in Italia) niente burocrazia. Il tutto senza dover pagare nulla.

Saremmo potuti essere di Los Angeles o provenire dal profondo della Romania e l'atteggiamento dell'equipe sarebbe stato lo stesso.

Ma quando il caso non costituisce un'emergenza, il genio italiano nel creare impedimenti burocratici si sbizzarrisce per davvero. Mi ero fratturato un polso a Londra e lì mi venne applicata una stecca. Poco dopo dovetti ritornare nella sede di Roma e in quella città avrei dovuto rimuoverla, essere sottoposto a un controllo radiologico e al riposizionamento di una nuova stecca. Roba da poco, penserete. Ma il fatto che non avessi una richiesta rilasciata da un ospedale italiano gettò il sistema in confusione. Di sicuro avevo un polso rotto, sicuramente mi trovavo in Italia e qui avrei dovuto essere visitato, ma senza l'impegnativa rilasciata in Italia mi trovavo in un limbo.

Dopo diversi scambi di opinioni a voce alta e con fare irritato, qualcuno alla fine mi fissò un appuntamento. Ma al contrario del Pronto Soccorso, l'area dedicata all'attività ambulatoriale era gravata da un'atmosfera stanca e priva di entusiasmo. I tecnici radiologi arrivarono con fare annoiato e lo specialista, che avrebbe potuto mascherare un poco il disagio che il

mio caso aveva creato, mi sistemò il più velocemente possibile, oltre il limite della decenza. Ogni appuntamento successivo dovette essere autorizzato dal medico di base, l'equivalente del *General Practitioner* inglese, e per ogni visita mi fu chiesto di pagare una decina di euro.

## Considerazioni e commento

È vero! In Italia ci sono proprio due sistemi sanitari: uno realmente universalistico, equo, solidale, di facile accessibilità, che fornisce una risposta sanitaria globale e completa; un altro burocratizzato, meno accessibile e frammentato nelle risposte. Eppure ciò che Peter Popham, osservatore esterno che conosce bene il nostro Paese, sa cogliere e descrivere è, nei fatti, negato dalla gran parte dei manager del SSN, dal mondo sindacale, dai medici di famiglia e da molti medici ospedalieri. Sta nei fatti che quel sistema considerato dal giornalista inglese dell'*Independent* come affidabile, efficace ed efficiente è poco sostenuto dall'*establishment* politico-manageriale che governa il SSN. Esso è un sistema schiacciato tra un territorio inefficiente, dove i professionisti ricevono integrazioni economiche per ogni richiesta di fare cose che già dovrebbero fare, e un sistema ospedaliero che ha ridotto talmente i posti letto, senza creare concrete alternative, per cui l'accesso agli stessi diventa fonte di estenuanti trattative, che ha come ricaduta il permanere dei pazienti nei locali del Pronto Soccorso, dove continuano a ricevere l'assistenza che dovrebbe essere fornita dal reparto di destinazione.

Nonostante questo il sistema dei Pronto Soccorso continua a dare risposte, conscio di essere per i cittadini il principale e spesso unico accesso al SSN.

Mi scrive Massimo Pesenti Campagnoni, direttore del DEA di Aosta, dopo aver letto l'articolo sopra citato: «Sono orgoglioso di far parte di un sistema che nello spirito e richiamando i principi fondatori del Sistema Sanitario Nazionale, tratta tutti coloro che arrivano in Pronto Soccorso alla stessa maniera, classificandoli per codice colore in funzione dei bisogni, secondo algoritmi espliciti e non secondo censo, fornendo subito, anche se nel "casino", non una prestazione frammentaria ma l'insieme del percorso necessario e spesso organizzando anche quello successivo. Siamo quindi dei bravi e disinteressati medici, bravi e disinteressati registi e bravi organizzatori».

Quello che colpisce Peter Popham è non tanto l'ambiente, le strutture, l'arredo quanto l'atteggiamento (*attitude*) che hanno i professionisti appartenenti ai due sistemi dove gli uni agiscono secondo i principi dell'equità, dell'universalità e della solidarietà («we could be from Los Angeles or the backside of Romania») mentre gli altri sembrano privi di quel "saper essere" che è uno dei fondamenti della professione sa-

nitaria («went about their work sighing with boredom»).

Scrivo ancora Massimo Pesenti: «In particolare è pensando ai bisogni "deboli", quelli dei codici meno urgenti, che emerge quanto il Pronto Soccorso sia il punto di effettiva accessibilità ed equità del sistema sanitario nazionale, perché questi codici sono prerogativa delle categorie deboli e disagiate quali gli anziani polipatologici, gli extracomunitari, le persone con difficoltà psicosociali ecc.: provate a chiedervi quanti degli ultimi 100 codici non urgenti erano professionisti, amministratori o politici e ne troverete pochi perché i "forti" sanno dove andare. È necessario, pertanto, farsi carico anche di questi bisogni sanitari "deboli", creando con i loro portatori un'alleanza, palesando pubblicamente i bisogni sanitari inevasi, utilizzando come osservatorio privilegiato il Pronto Soccorso e sottolineando la discriminazione verso i disagiati che in questo luogo (il Pronto Soccorso) viene ricomposta. Anche questo ci rende forti e rende forte la nostra categoria, anche nei confronti di chi ci definisce "tuttologi" ma non sa fare altrettanto, pur disponendo di molte più risorse e forse più considerazione da parte di manager che ci chiedono di risparmiare sulle già limitate risorse che ci mettono a disposizione e che ci giudicano quando sbagliamo anche a causa delle contraddizioni di quel sistema che loro non riescono a governare e che non sa dare risposte alternative altrettanto eque».

Credo che quanto scritto in modo incisivo da Popham, utilizzando un fatto a lui successo, debba far riflettere i medici d'urgenza sul ruolo che hanno da un punto di vista professionale, etico e sociale e sui motivi che rendono unico questo lavoro, quali la capacità di affrontare con competenza le numerose situazioni che si presentano, la solidarietà concreta e l'equità dei fatti. Mi capita spesso di soffermarmi a considerare l'impegno, l'intelligenza e l'onestà professionale che i medici e gli infermieri di Pronto Soccorso investono nel dare ai soggetti più deboli e più fragili risposte complete anche di carattere sociale. Credo che la ricerca di una nostra identità debba partire proprio da questa *attitude*. D'altra parte ritengo che quanto osservato da Popham debba far riflettere i decisori che governano il nostro SSN sulla necessità di rivedere molti aspetti, non solo di carattere organizzativo, per far sì che il sistema sanitario sia davvero uno e perché le contraddizioni insite nel sistema non vadano continuamente a impattare sul Pronto Soccorso in quanto interfaccia tra l'ospedale e il territorio.

Concludo ritenendo sia etico e di grande valore sociale che chi decide sappia impegnare risorse e mezzi per rendere sostenibile il nostro modello di Pronto Soccorso, come d'altra parte ritengo che i cittadini debbano guardare a questo servizio con enorme rispetto, utilizzandolo nei giusti modi perché è davvero il luogo a cui in caso di bisogno tutti possono accedere, in qualsiasi momento, certi di ottenere una risposta.