

CENSIS

Cittadini e salute: il giudizio sulle strutture pubbliche Italiani soddisfatti dei servizi sanitari Farmacie e medici di famiglia punti di riferimento primari

Roma, 16 aprile 2010 – Italiani soddisfatti dei servizi sanitari. È quanto emerge dall'indagine realizzata dal Censis su aspettative, opinioni e valutazioni dei cittadini sulla sanità.

Il giudizio migliore spetta alle farmacie, i cui servizi sono di buona qualità per il 62% degli italiani, sufficienti per il 35%, mediocri o scarsi solo per il 2%. Il medico di medicina generale (per il 92% qualità buona o comunque sufficiente, inadeguata solo per l'8%) continua a rappresentare un elemento cardine del sistema di offerta e un referente di prossimità nel quale gli utenti ripongono grande fiducia. Positive anche le opinioni sui pediatri di libera scelta (promossi dal 90%). Seguono i laboratori di analisi pubblici (84%), ambulatori e consultori pubblici (84%), ospedali e pronto soccorso (81%), strutture di riabilitazione pubbliche (73%), assistenza domiciliare (72%).

Il sistema di offerta sanitaria si dimostra capace di rispondere in larga misura alle aspettative e alle esigenze assistenziali dei cittadini. La copertura garantita dai servizi, a partire dalle farmacie e dai medici di medicina generale, risulta nella grande maggioranza dei casi adeguata, così come la qualità percepita dall'utenza, che ha colto positivamente la trasformazione delle farmacie in presidi socio-sanitari. La legge 69/2009 prevede l'erogazione di servizi di primo livello quali prelievi e misurazione della pressione, la partecipazione della farmacia al servizio di assistenza domiciliare integrata, la dispensazione e la consegna dei farmaci e dei dispositivi medici necessari a domicilio, nonché la possibilità di prenotare le visite ambulatoriali e ospedaliere direttamente in farmacia.

È pari al 64,4% la quota di italiani che ritengono che i servizi amministrativi della propria Asl siano efficienti e ben organizzati, contro il 35,6% che si esprime in termini opposti. Questa opinione positiva trova d'accordo soprattutto i residenti del Nord-Ovest e del Nord-Est (rispettivamente il 73,9% e l'83,7%), ma diminuisce nettamente nel Mezzogiorno (54,3%) e al Centro (51,5%).

A fronte di un quadro caratterizzato da una generale soddisfazione, permangono non pochi problemi legati al territorio. Il sistema di offerta è ancora disomogeneo a svantaggio delle regioni meridionali soprattutto con riferimento a ospedali e pronto soccorso (in questo caso il giudizio negativo supera il 26% contro una media nazionale del 19%), assistenza domiciliare (scarsa per il 34% a fronte del 28% registrato a livello nazionale) e strutture di riabilitazione (34% contro 27%).

Seppure indicati da quote minoritarie, emergono problemi anche nel rapporto con il medico di base. Il 13,6% del campione afferma di aver dovuto ricorrere a un medico privato a causa dell'inadeguatezza del servizio fornito dal proprio medico di famiglia. La quota sale al 15,3% nel caso del pediatra. E al 10,5% degli italiani è capitato che il medico di famiglia non abbia diagnosticato una patologia emersa successivamente attraverso controlli più approfonditi.

Se 3 italiani su 4 ritengono poco o per nulla frequenti i casi di malasanità (intesi come errori diagnostici o terapeutici con conseguenze significative sulla salute dei pazienti), questa quota si riduce al 58,3% al Sud (dove il 34,5% dei residenti li ritiene abbastanza frequenti e il 7,2% molto frequenti), mentre si attesta intorno al 90% nelle regioni settentrionali. Nel Nord-Ovest i casi di malasanità sono ritenuti poco probabili dal 73,6% degli intervistati e per nulla probabili dal 19,5%. Nel Nord-Est tali percentuali divengono rispettivamente il 71,3% e il 16,4%.

Valori simili si rilevano in merito all'opinione sulla probabilità che un paziente ricoverato in ospedale possa subire un grave errore medico: complessivamente lo ritiene poco o per nulla probabile quasi il 70% degli italiani, ma questo dato scende al 51% al Sud.

La valutazione espressa dai pazienti sulla loro esperienza diretta di ricovero rimane nel complesso positiva, benché emergano testimonianze di malfunzionamento e di cattiva gestione, limitate a una minoranza di casi. Il 72,6% dei cittadini che nell'ultimo anno hanno ricevuto cure ospedaliere in regime di ricovero ritiene di essere stato sempre informato puntualmente sulle proprie condizioni, contro il 27,4% che pensa l'opposto. L'80% ritiene che il *follow up* dopo la dimissione (terapie, visite di controllo, riabilitazione) sia stato organizzato e gestito adeguatamente. Un paziente su 3, tra quelli che hanno ricevuto un ricovero programmato, dichiara che prima di essere ricoverato ha dovuto farsi visitare privatamente o *intra moenia* dal medico dell'ospedale, pur avendo già ricevuto l'indicazione del ricovero da un altro medico, e la quota sale al 41,6% tra i residenti del Sud. Circa il 30% dei pazienti dichiara di aver dovuto seguire una trafila burocratica complessa e faticosa, il 21,4% (quasi il 30% al Centro e nel Mezzogiorno) afferma di aver dovuto ricorrere a conoscenze personali per facilitare l'accesso in ospedale.