

# XXII Rapporto PiT Salute

## IL SSN tra attese e promesse disattese

ABSTRACT



**CITTADINANZA ATTIVA**  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

Con il contributo non condizionato di



Federazione Ordini  
Farmacisti Italiani



**FNOMCeO**

Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri

## Accesso alle prestazioni

Per il tema dell'accesso alle prestazioni sono 3 le voci più segnalate: liste d'attesa (57,4%), ticket ed esenzioni (30,8%), Intramoenia (8,6%). Per le liste d'attesa i cittadini segnalano più problemi nell'ottenere visite specialistiche (34,1%), interventi di chirurgia (31,7%) ed esami diagnostici (26,5%). Per le visite specialistiche attese anche di 9 mesi (Oculistica), 8 mesi (Cardiologica) e 7,5 mesi (Neurologica e Odontoiatrica). Gli interventi di chirurgia fanno registrare maggiori attese quando si tratta di Ortopedia (27,2%), Chirurgia Generale (16%), Oncologia (13%) e Oculistica (11,3%). Per gli esami diagnostici l'attesa si concentra maggiormente su Ecografie (21,2%), Risonanze Magnetiche (12,3%), Ecodoppler (11,7%), e TAC (9,9%). Le attese medie per gli esami sono più lunghe in caso di Mammografia (16 mesi), Risonanza Magnetica (12 mesi), TAC (11 mesi) ed Ecodoppler (10 mesi). L'argomento ticket è trattato dai cittadini in relazione alla mancata applicazione delle esenzioni (40,8%), ai costi elevati per la diagnostica e per la specialistica (32,1%) e ai costi a totale carico del cittadino (19,9%).

## Assistenza territoriale

L'assistenza territoriale si compone delle segnalazioni che si riferiscono all'assistenza sanitaria di base (35,2%), all'assistenza domiciliare (16,6%), alla riabilitazione (15,4%), alla salute mentale (11,8%), all'assistenza protesica e integrativa (11%) e a quella residenziale (10%). Per l'assistenza di base, i maggiori problemi sono relativi al rifiuto di prescrizioni (27,9%), alla sottostima del problema lamentato dal paziente (20,2%), all'inadeguatezza degli orari (12,3%), al rifiuto di visita a domicilio (10,3%), al rifiuto di certificazione medica (9,3%), alla ricusazione dell'assistito (8%), all'irreperibilità del medico (7%) e ai costi per le visite al domicilio (5%). L'assistenza domiciliare risulta problematica per i cittadini quando si tratta di ottenere informazioni e iter burocratico (30,3%), o quando viene sospeso il servizio per mancanza di fondi (15,1%), o quando il servizio è inesistente (13%) o di scarsa qualità (9,2%), quando sono eccessive le liste d'attesa (7,7%), quando gli orari di servizio vengono ridotti (7,6%) o mancano le figure professionali (3,4%) o ancora il servizio è discontinuo (2,5%). I cittadini segnalano disagi nella riabilitazione, soprattutto per quanto riguarda - in regime di degenza - la scarsa qualità del servizio (34,4%), la riabilitazione non effettuata (23%), le liste d'attesa (17,8%), la carenza di strutture sul territorio (13%) e le situazioni che riguardano i pazienti complessi (11,8%). Per la riabilitazione domiciliare vengono segnalati problemi di difficoltà nell'attivazione del servizio (34,9%), riduzione del servizio (22,5%), liste d'attesa (17,8%), scarsa qualità (13%) e sospensione del servizio (11,8%). La riabilitazione ambulatoriale viene segnalata per disagi legati all'erogazione del servizio (61,7%) e per il tempo insufficiente (38,3%). La salute mentale è segnalata quando i cittadini hanno disagi per ricovero in strutture inadeguate (27,3%), per la scarsa qualità dell'assistenza fornita (21,2%), per la situazione insostenibile in famiglia (18,1%), per la difficoltà di accesso alle cure pubbliche (18,1%), per i TSO (12,1%) e gli effetti delle cure farmacologiche (3,1%). L'assistenza protesica e integrativa è un tema oggetto di segnalazione per via dei lunghi tempi di attesa (56,8%), per le forniture insufficienti (22,7%) e per la scarsa qualità dei prodotti (20,5%). Problemi anche per l'assistenza residenziale, in particolar modo per la scarsa assistenza medico/infermieristica (38,9%), per i costi eccessivi (37,2%), per le liste d'attesa (15%) e la distanza eccessiva dal luogo di domicilio della famiglia (6,9%).

## Presunta malpractice e sicurezza delle strutture

I cittadini, in materia di presunta malpractice, segnalano presunti errori diagnostici e terapeutici in misura del 50,2%, le condizioni delle strutture per il 26,3%, le disattenzioni del personale sanitario (13,6%), le infezioni nosocomiali (5,6%) e i casi di sangue infetto

(4,3%). I presunti casi di errore terapeutico sono il 62,8% del totale, quelli di errore diagnostico il 37,2%. L'esito delle consulenze medico legali fa registrare il 31,8% per quelle positive e il 58,4% per quelle negative; dubbio il 9,8%. Le condizioni delle strutture sanitarie sono relative a segnalazioni di problemi con macchinari (53,3%), ambienti fatiscenti (26,7%), condizioni igieniche non appropriate (20%). Le segnalazioni che riguardano le infezioni nosocomiali sono, per quanto concerne le infezioni delle ferite chirurgiche, il 38,1%, e il 28,6% per le batteriemie, il 19% infezioni delle vie respiratorie e il 14,3% infezioni delle vie urinarie. Le segnalazioni di episodi di sangue infetto riguardano istanze di risarcimento del danno (38,2%), difficoltà relative al procedimento di indennizzo (30,9%), diniego dell'indennizzo per domanda fuori termine (12,4%), diniego dell'indennizzo per mancanza del nesso di causalità (11,3%) e rivalutazione dell'indennizzo (7,2%)

## **Informazione e documentazione**

L'accesso alle informazioni e alla documentazione viene segnalato dai cittadini come problematico nel 62,4% (informazioni) e nel 37,6% (documentazione) dei contatti. Per il primo tema i cittadini lamentano difficoltà nell'ottenere informazioni su prestazioni assistenziali (30,3%); assistenza sanitaria di base (23,3%), strutture esistenti (18%), consenso informato (17%), assistenza sanitaria per cittadini extracomunitari (6,8%) e donazione organi/cordone ombelicale (4,6%). Il secondo tema fa emergere le segnalazioni che rappresentano disagi per via di tempi lunghi nel rilascio della documentazione (51,4%), rifiuto di accesso alla documentazione (27%), smarrimento della documentazione (10,4%), documentazione incompleta (6,5%), costi di duplicazione (2,3%), consegna di documentazione erronea (2,3%).

## **Invalità e Handicap**

Invalità e Handicap, un tema che nel 2018 fa segnalare ai cittadini problemi di lentezza dell'iter burocratico (40%), disagi nell'esito dell'accertamento (28,8%) o nei tempi di erogazione dei benefici e delle agevolazioni (28%), o ancora per la rivedibilità (3,2%). Sul problema delle attese i cittadini segnalano difficoltà nella presentazione della domanda (45,5%), attese per la convocazione a prima visita (20,4%), attese per la convocazione a visita di aggravamento (17,8%), attese per il verbale definitivo (12,3%) e anche per quello provvisorio (4%), con attese che vanno dai 7,5 mesi per la prima visita ai 10 per la ricezione del verbale e ai 12 per l'erogazione dei benefici economici. L'esito dell'accertamento è problematico per via della mancata concessione o della revoca dell'assegno di accompagnamento (49,1%), o per il riconoscimento di una percentuale inadeguata (39,1%), o per il riconoscimento di pensione, ma con rivedibilità inappropriata (11,8%). La visita di rivedibilità può rappresentare un problema: lo dicono i cittadini quando raccontano di mancata esenzione dalla visita (48,1%), di sospensione dell'indennità di accompagnamento (31,1%) o di quella relativa all'assegno di invalidità (20,8%).

## **Assistenza ospedaliera e mobilità sanitaria**

L'assistenza ospedaliera si concentra maggiormente sui problemi della rete emergenza-urgenza (72,2%), dei ricoveri (17,6%) e delle dimissioni (10,2%). Per la rete emergenza-urgenza i cittadini segnalano maggiormente lunghe attese al Pronto Soccorso (55,3%), assegnazione del Triage non trasparente (29,8%), ticket (8,5%) e trasporto in ambulanza (6,4%). I ricoveri sono segnalati per via del rifiuto al ricovero perché non necessario (34%) o per taglio dei servizi (17,4%); per la scarsa assistenza medica o infermieristica (15,7%), per ricovero in reparto inadeguato (13,5%), mancanza di servizi o reparti (10,1%) e per

trasferimento difficile (9,3%). Per le procedure di dimissione i cittadini lamentano dimissioni improprie (65,5%), scarsa reattività da parte del territorio nella presa in carico (25,7%), dimissione di malati terminali (8,8%). Il tema della mobilità sanitaria è sentito dai cittadini, che segnalano problemi relativi ai rimborsi spesa (49,5%), negata autorizzazione da parte della ASL (30,5%) o la mancata risposta da parte della stessa (20%).

## **Farmaci**

I Farmaci sono oggetto di segnalazione in riferimento alla mancata disponibilità (28,6%), alla spesa (22,9%), alle nuove terapie anti Epatite C (18,6%), ai farmaci con nota (11,3%), ai farmaci in sperimentazione (10%), ai piani terapeutici (5,7%) e ai farmaci off-label (2,9%). Vengono segnalati l'assenza del medicinale in farmaci (37%), i ritardi nell'erogazione dei farmaci ospedalieri (25,3%), i farmaci ritirati dal mercato (21,4%) e i farmaci che non sono commercializzati in Italia (16,3%). I cittadini lamentano anche, in tema di spesa per i farmaci, i farmaci non passati dal SSN (59,2%), la differenza di prezzo tra farmaco brand e generico (28,6%) e l'aumento del ticket (12,2%).

## **Umanizzazione delle cure**

Per quanto riguarda l'umanizzazione delle cure i cittadini lamentano incuria verso i pazienti (37%); atteggiamenti sgarbati (32%), maltrattamenti (12,3%), difficoltà a ricevere informazioni sul proprio stato di salute (9,8%), dolore inutile (5,7%), violazione della privacy (3,2%).