Brutto caso di (mala)sanità pubblica

una dipendente regionale 09:33 11 ottobre 2020

Gentile direttore,
sono una dipendente regionale e mi preme segnalarle quanto accadutomi qualche giorno fa presso l'ospedale dermatologico San Lazzaro, in occasione di un intervento per l'asportazione di un epitelioma. Premetto che sono venuta casualmente a conoscenza di questa lesione cutanea agli inizi dello scorso febbraio, in occasione di una visita dermatologica di controllo, che ho eseguito in forma privata. Il dermatologo che mi ha riscontrato l'epitelioma mi ha consigliata di provvedere all'asportazione in tempi brevi, al fine di evitare peggioramenti. Nonostante i suggerimenti di alcuni conoscenti di rivolgermi a strutture private, più che altro per una questione di comfort, ho voluto dare la preferenza ad una struttura pubblica come il San Lazzaro, anche per un senso di appartenenza verso il settore.Nonostante avessi già la certificazione sanitaria richiedente l'exeresi della lesione, rilasciata privatamente da un medico comunque dipendente dalla struttura San Lazzaro, ho dovuto prenotare una nuova visita dermatologica presso la struttura medesima, che ho eseguito in data 3 marzo e a fronte della quale il nuovo specialista ha confermato la diagnosi precedente. Mi è stato, quindi, consigliato di prenotare subito l'intervento da eseguirsi entro 3 mesi, prenotazione che non ho potuto effettuare subito, in quanto gli uffici amministrativi chiudono alle ore 15.30. Ritengo, qualunque sia la ragione, che questa prassi causi notevoli disagi ai pazienti, che come nel mio caso, eseguono la visita al pomeriggio e si vedono costretti a ritornare o a prenotare telefonicamente. Pertanto, nei giorni successivi ho ripetutamente provato a mettermi in contatto telefonico, riuscendoci solo dopo oltre una settimana, in quanto il telefono risultava sempre occupato o libero senza risposta. Quando finalmente mi ha risposto un operatore, mi è stato comunicato che non potevano prendere prenotazioni a causa dell'emergenza Covid, appena iniziata e che mi avrebbero contattata loro stessi al ripristino del servizio.Alla fine di maggio, preso atto che le strutture sanitarie avevano ripreso l'attività ordinaria, ho iniziato ripetutamente a telefonare e finalmente il 4 giugno la segreteria del laboratorio di chirurgia dermatologica mi ha risposto, fissandomi l'appuntamento per l'intervento chirurgico ambulatoriale per il giorno 8 giugno alle ore 14.30. Nel giorno fissato, entrata nel reparto, ho notato che c'era personale infermieristico in abbondanza e pochissimi pazienti, scaglionati evidentemente per fasce orarie per evitare assembramenti; quindi ho avuto l'impressione che fosse tutto ben organizzato e sono stata chiamata pochi minuti dopo l'orario prefissato. Trovatami al cospetto della dermatologa che avrebbe dovuto effettuare l'intervento, ho posto alcune domande circa la gravità e urgenza della lesione e come mi sarei dovuta comportare in occasione dell'estate imminente riguardo l'esposizione al sole e quant'altro e la dottoressa, invece di rassicurarmi o fornirmi le informazioni richieste in modo professionale e con il garbo che si è soliti usare soprattutto in queste circostanze, mi ha risposto in

modo sarcastico ed isterico, dicendomi che se non ero convinta dell'intervento potevo rinunciarci, accusandomi peraltro che in tal caso, avrei sottratto il posto ad un altro paziente.Nel mentre ero interdetta per la decisione da prendere, una delle due infermiere presenti ha fatto inavvertitamente cadere un oggetto a terra, il cui colpo ha suscitato un rimprovero rabbioso da parte della dottoressa al quale la povera infermiera ha tentato di sottrarsi con una battuta autoironica, ma appariva visibilmente esausta dal rapporto col medico. A questo punto resami conto dell'instabilità emotiva della persona, ho avuto ragionevolmente paura e ho sottoscritto la rinuncia all'operazione.Ritornando nella sala d'aspetto dove attendeva mio marito, dopo avergli raccontato l'accaduto, lui stesso mi ha riferito che il paziente precedente, un signore anziano di 86 anni, che si era fermato ad aspettare il figlio con il ghiaccio in testa, avendo subito un intervento chirurgico, gli ha parlato molto male del medico, in quanto si era sentito trattato in modo sprezzante, anziché con umanità e comprensione. A distanza di qualche ora dall'accaduto mi sono sentita amareggiata, delusa e preoccupata rispetto a persone che professionalmente hanno l'obbligo di informarti e rassicurarti, non certo di maltrattarti e allarmarti.Non tutti hanno la capacità di denunciare, spesso si subisce soprattutto quando sono dei medici che ci maltrattano, per quel timore reverenziale che sentiamo nei loro confronti. Questa lamentela e denuncia la scrivo per tutti quelli che non hanno voce e hanno subito e subiscono, affinché qualcuno possa richiamare e far capire il male psicologico, che un medico privo di umanità e sensibilità può infliggere al paziente. A questo punto, tradendo le mie convinzioni, mi sono rivolta ad una struttura privata, sicura del fatto che in tale contesto non mi potrà capitare un elemento simile.In brevissimo tempo ho prenotato l'intervento, che eseguirò nell'arco di una settimana, peraltro, ad un costo pari a poco più del doppio del ticket ospedaliero e soprattutto senza necessità di rifare tutta la trafila (visita dermatologica, ecc.). Sicuramente, penso di essere stata particolarmente sfortunata dato anche il particolare momento storico, che impone ai medici di operare utilizzando, anche in ambulatorio dispositivi di protezione individuale, che possono rendere più stressante l'attività. Voglio, inoltre, continuare a credere che la stragrande maggioranza dei medici pubblici abbia ottime qualità, umane e professionali, però occorre rilevare che la macchina burocratica continua a far acqua da tutte le parti, essendo farraginosa e poco efficiente. Tutto questo causa un profondo senso di frustrazione e delusione nei pazienti, che come nel mio caso, si vedono costretti, a doversi rivolgere alle strutture private, per potere ricevere un trattamento più efficiente e un rapporto più umano e civile con tutti gli operatori.