

**Tab. 1.1 - Acquisire la ricetta (centro urbano)**

Tempo medio	Centro urbano		
	Piccolo	Medio	Grande
Per raggiungere lo studio medico	12 min.	21 min.	16 min.
Per richiedere la prescr. medica	28 min.	36 min.	4,5 min.
Per acquisire la prescrizione medica	23 min.	28 min.	25 min.
<b>Totale tempo impiegato</b>	<b>63 min.</b>	<b>85 min.</b>	<b>45 min.</b>

**Tab. 1.2 - Acquisire la ricetta (area geografica)**

Tempo medio	Area geografica		
	Nord	Centro	Sud
Per raggiungere lo studio medico	16 min.	20 min.	15 min.
Per richiedere la prescr. medica	25 min.	9 min.	35 min.
Per acquisire la prescrizione medica	21 min.	30 min.	28 min.
<b>Totale tempo impiegato</b>	<b>62 min.</b>	<b>59 min.</b>	<b>78 min.</b>

**Tab. 2.1 - Prenotare (centro urbano)**

Tempo medio	Centro urbano		
	Piccolo	Medio	Grande
Per raggiungere la struttura	15 min.	28 min.	12,5 min.
Per effettuare la prenotazione	19 min.	35 min.	12,5 min.
Per effettuare il pagamento della prestazione	16 min.	23 min.	22 min.
<b>Totale tempo impiegato</b>	<b>50 min.</b>	<b>86 min.</b>	<b>47 min.</b>



**BUROCRAZIA AI RAGGI X/ Il peso globale per il cittadino di una radiografia al torace**

## Troppi costi occulti nelle lastre

Cittadinanzattiva e Università La Sapienza di Roma in pool - La spesa

Si fa presto a dire "fatti una lastra". Si fa presto a dire: "nel pubblico sai cosa spendi (ticket), nel privato no". In realtà, i costi "occulti" che i cittadini debbono sostenere anche quando si sottopongono a una semplice radiografia del torace sfuggono in genere a ogni quantificazione.

Si ragiona sui 20 euro di ticket pretesi dal Ssn e sui 44 versati in media nel privato e si conclude che il primo "conviene" eccome. La realtà è diversa. Il tempo speso per procurarsi l'esame ha un costo sociale che va dai 59 euro se la lastra serve a un apprendista del centro Italia agli oltre 300 se a doversi curare è un dirigente. E se quest'ultimo vive in un centro di medie dimensioni, l'esame costa nove volte di più (404 euro) rispetto ai 44 spesi privatamente.

A fare chiarezza sui costi globali connessi a uno degli esami diagnostici più di routine nella pratica clinica ci ha pensato uno studio realizzato dall'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, in collaborazione con il dipartimento di Fisiopatologia medica della facoltà di Medicina e chirurgia e con il dipartimento di Teoria

za fallo che curarsi è più facile ed economico nei grandi centri urbani e al Nord, dove servono 4 ore di vita per fare tutto il percorso contro le quasi 7 che possono essere necessarie al Sud. E i costi esplodono. Ma allora conviene il privato? «No», replica Giustino Trincia, vicesegretario generale di Cittadinanzattiva. «La ricerca dimostra però che c'è molto da fare per rendere più efficiente l'Ssn, migliorare la vita dei cittadini, risparmiare il portafoglio».

Cosa fare in concreto? I dati e le informazioni - spiega la ricerca - forniscono almeno tre indicazioni generali. Eliminare o ridurre drasticamente i molti passaggi richiesti oggi per accedere alle prestazioni sanitarie pubbliche.

Affrontare il nodo cruciale dell'organizzazione amministrativa e delle sue procedure: sono troppo pesanti e macchinose. Concentrare gli sforzi sulle Regioni del Sud dove è più rilevante il deficit organizzativo complessivo. Infine, estendere e applicare questo

### Burocrazia canaglia Deficit schianta-Sud

metodo d'indagine al complesso delle prestazioni sanitarie e dei servizi di pubblica utilità in generale: sarebbe forse un modo efficace

per spingerli a essere all'altezza del cittadino del XXI secolo.

Di seguito, in sintesi, il dettaglio dei tempi e dei costi evidenziati dalla ricerca.

**Fase 1. Richiesta e acquisizione della prescrizione medica.** È stata articolata in tre sub-fasi: a) tempo necessario per raggiungere lo studio del medico curante; b) tempo necessario per richiedere la prescrizione medica; c) tempo necessario per ottenerla. Nell'81% dei Comuni considerati il cittadino si reca personalmente allo studio del medico curante, mentre nel restante 19%, utilizza il telefono e mai l'e-mail. Più analiticamente, mentre nella totalità dei centri di piccole e medie dimensioni ci si reca personalmente dal proprio medico curante, ciò si verifica solo nel 25% dei Comuni di più grandi dimensioni, mentre, nel restante 75% si utilizza il telefono.

Nei piccoli centri lo studio medico dista in media 2 Km, in quelli medi e grandi, rispettivamente, 3,6 e 4,1 km. Nei centri piccoli e medi il disagio non consiste tanto nella distanza, quanto piuttosto nel tempo impiegato per la richiesta (28 e 36 minuti) e l'acquisizione (23 e 28 minuti) della prescrizione medica (Tab. 1.1).

Nei Comuni di grandi dimensioni, invece, la richiesta - effettuata prevalentemente per telefono - occupa appena 4,5 minuti,

mentre ne servono 25 per ritirare la ricetta. In sintesi: per entrare in possesso della prescrizione medica occorrono 63 minuti nei piccoli centri urbani, 85 in quelli medi, 45 minuti nei centri di più grandi dimensioni. Dall'analisi per ripartizione geografica (Tab. 1.2) emerge invece che per ottenere la ricetta servono 62 minuti al Nord, 59 al Centro e 78 minuti al Sud. Nel Mezzogiorno, in particolare, è la fase della "richiesta" (sub-fase b) a rubare più tempo: servono 35 minuti, contro i 25 dei Comuni del Nord e i 9 del Centro. Una discrepanza - nota la ricerca - «spiegabile probabilmente con una carenza organizzativa più che infrastrutturale».

**Fase 2. Prenotazione della prestazione medica.** Anche in questo caso sono state individuate tre sub-fasi: a) tempo necessario per raggiungere la struttura; b) tempo necessario per prenotare il servizio; c) tempo necessario

**Tab. 4.3 - Tempo-uomo e costo-oppert. (centro)**

Qual. prof.le	COSTO OPPORTUNITÀ CASO A		
	Piccolo centro	Medio centro	Grande centro
Dirigente	257 €	384 €	229 €
Quadro	124 €	186 €	111 €
Impiegato	72 €	108 €	64 €
Operaio	51 €	77 €	46 €
Apprendista	35 €	53 €	31 €

  

Qual. prof.le	COSTO OPPORTUNITÀ CASO B		
	Piccolo centro	Medio centro	Grande centro
Dirigente	217 €	307 €	199 €
Quadro	105 €	148 €	96 €
Impiegato	61 €	86 €	56 €
Operaio	44 €	61 €	40 €
Apprendista	30 €	42 €	27 €

**Tab. 3.1 - Tempo medio di attesa**

Comune	Lista di attesa	Comune	Lista di attesa
Catanzaro	0 giorni	Napoli	9 giorni
Alessandria	0 giorni	Lecce	10 giorni
Chiodiglia	3 giorni	Spoleto	10 giorni
Pordenone	3 giorni	Roma	16 giorni
Nuoro	3 giorni	Parma	20 giorni
Milano	7 giorni	Campobasso	60 giorni
Genova	7 giorni	Ortona	60 giorni
Trento	7 giorni	Latina	120 giorni
		Media	21 giorni

**Tab. 3.2 - Tempo attesa per centro e area**

Tempo medio	Centro urbano		
	Piccolo	Medio	Grande
	23 giorni	26 giorni	10 giorni

  

Tempo medio	Area geografica		
	Nord	Centro	Sud
	7 giorni	49 giorni	24 giorni

**Tab. 4.1 - Spesa economica complessiva**

	Spesa per il parcheggio o per il bus	Ticket
Acquisizione prescrizione medica	1,57 €	-
Prenotazione prestazione medica e ritiro del referto	3,05 €	20,00 €
<b>Totale</b>	<b>4,62 €</b>	<b>20,00 €</b>

per effettuare il pagamento della prestazione. Nel 62,5% dei centri considerati, per effettuare la prenotazione, il cittadino si reca direttamente presso l'apposita struttura, mentre nel restante 37,5% utilizza il telefono. Le maggiori criticità (Tab. 2.1) si riscontrano nei centri medi, servono 35 minuti per prenotare la prestazione, 28 per raggiungere la struttura, 23 per pagare la prestazione: complessivamente l'operazione occupa 86 minuti, contro i 50 dei piccoli centri e i 45 dei grandi (Tab. 2.2).

Meglio telefonare? Non esattamente. Dieci delle Asl del campione prevedono la prenotazione telefonica, ma solo 6 ne fanno uso: nelle altre quattro il cittadino piuttosto che attendere in media 48 minuti per contattare l'operatore preferisce andare di persona. Le Asl che garantiscono la prenotazione telefonica sono dislocate

per il 60% al Nord (66% quelle che ne fanno un uso effettivo), per il 30% al Centro (17% uso effettivo) e per il 10% al Sud (17% uso effettivo). L'uso dell'e-mail è sconosciuto.

In questa fase dell'operazione le distanze e le carenze infrastrutturali (es. trasporti) giocano un ruolo importante: le distanze dall'abitazione al centro di prenotazione sono maggiori nei centri piccoli (2,8 Km) e medi (4,9 Km) rispetto a quelli più grandi (1,5 Km); per recarsi nei centri medi occorrono circa 30 minuti, anche con auto propria. L'analisi per ripartizione geografica evidenzia (Tab. 2.3) che per prenotare la prestazione recandosi direttamente presso la struttura servono 42 minuti al Nord, 49 al centro e 85 al Sud. In media nei 10 Comuni dove è necessario recarsi direttamente presso la struttura per prenotare l'esame (Tab. 2.4), la sequenza completa richiede in

media 66 minuti. Ma la variabilità impera: a Lecce ne servono 175, a Spoleto 23.

**Fase 3. Erogazione della prestazione e ritiro del referto.** A metà percorso - ovvero a prenotazione ottenuta - dai dati della ricerca emerge che all'esecuzione della radiografia mancano ancora in media 21 giorni (Tab. 3.1). L'effetto "liste d'attesa" - periodicamente e puntualmente monitorato dal Tdm - presenta la consueta variabilità: a Latina - dove il convenzionato è carente e dove tutta la domanda si concentra sull'ambulatorio pubblico - il torace attende l'Rx per 120 giorni; ad Alessandria e Catanzaro, invece, la radiografia viene eseguita all'atto della prenotazione, senza liste. Numeri che fanno sensazione, anche se correttamente la ricerca sottolinea che non vanno presi come indicatori di efficienza, non essendo stato rilevato il volume d'attività svolto quotidianamente dalle

**Tab. 4.4 - Tempo-uomo e costo-oppert. (area)**

Qual. professionale	COSTO OPPORTUNITÀ CASO A		
	Nord	Centro	Sud
Dirigente	263 €	235 €	366 €
Quadro	127 €	114 €	177 €
Impiegato	74 €	66 €	103 €
Operaio	53 €	47 €	73 €
Apprendista	36 €	32 €	50 €

  

Qual. professionale	COSTO OPPORTUNITÀ CASO B		
	Nord	Centro	Sud
Dirigente	234 €	204 €	276 €
Quadro	113 €	98 €	134 €
Impiegato	66 €	57 €	78 €
Operaio	47 €	41 €	55 €
Apprendista	32 €	28 €	38 €

**Tab. 3.3 - Tempo per effettuare la lastra**

Tempo medio	Centro urbano		
	Piccolo	Medio	Grande
Per raggiungere la struttura	17 minuti	30 minuti	21 minuti
Per raggiungere l'ambulatorio	6 minuti	10 minuti	5 minuti
Di attesa per effettuare materialmente la radiografia	54 minuti	48 minuti	30 minuti
<b>Totale tempo impiegato</b>	<b>77 minuti</b>	<b>88 minuti</b>	<b>56 minuti</b>

**Tab. 3.4 - Tempo attesa per centro e area**

Tempo medio	Area geografica		
	Nord	Centro	Sud
Per raggiungere la struttura	24 minuti	15 minuti	27 minuti
Per raggiungere l'ambulatorio	8 minuti	5 minuti	8 minuti
Di attesa per effettuare materialmente la radiografia	30 minuti	45 minuti	60 minuti
<b>Totale tempo impiegato</b>	<b>62 minuti</b>	<b>65 minuti</b>	<b>95 minuti</b>

**Tab. 4.2 -**

Centro urbano	Tempo ore prescrizione	Tempo ore prenotazione presso struttura (A)
Piccolo	1h e 15'	1h e 05'
Medio	1h e 46'	1h e 54'
Grande	1h e 01'	1h
Nord	1h e 18'	57'
Centro	1h e 19'	58'
Sud	1h e 33'	1h e 55'

Tab. 2.2 - Prenotare (centro/ modo)

Tempo medio	Centro urbano		
	Piccolo	Medio	Grande
Contatto telefonico	21 minuti	28 minuti	27 minuti
E-mail	-	-	-
Prenotazione presso la struttura	50 minuti	86 minuti	47 minuti

Tab. 2.3 - Prenotare (area/ modo)

Tempo medio	Centro urbano		
	Nord	Centro	Sud
Contatto telefonico	25 minuti	23 minuti	15 minuti
E-mail	-	-	-
Prenotazione presso la struttura	42 minuti	49 minuti	85 minuti

Tab. 2.4 - Tempo per la prestazione (andando a prenotare di persona)

Comuni di appartenenza	Asl dove è necessario recarsi direttamente nella struttura			Totale tempo impiegato
	Tempo medio x raggiungere la struttura	Tempo medio di attesa per effettuare prenotazione	Tempo medio x pagamento prestazione	
Spoleto	5 minuti	13 minuti	5 minuti	23 minuti
Parma	20 minuti	5 minuti	15 minuti	40 minuti
Campobasso	20 minuti	10 minuti	10 minuti	40 minuti
Genova	5 minuti	5 minuti	35 minuti	45 minuti
Napoli	20 minuti	20 minuti	10 minuti	50 minuti
Alessandria	20 minuti	20 minuti	15 minuti	55 minuti
Latina	20 minuti	20 minuti	20 minuti	60 minuti
Catanzaro	40 minuti	40 minuti	5 minuti	85 minuti
Nuoro	20 minuti	35 minuti	30 minuti	85 minuti
Lecce	40 minuti	75 minuti	60 minuti	175 minuti
Media	21 minuti	21 minuti	21 minuti	66 minuti

in uno studio cofinanziato dalle Attività produttive

# eseguite dal Ssn

diretta e indiretta va da 59 a oltre 300 euro

Tab. 4.5 - Costo globale per centro

COSTO GLOBALE (COSTO OPPORTUNITÀ + COSTO ECONOMICO) CASO A			
Qual. profilo	Piccolo centro	Medio centro	Grande centro
Dirigente	277 €	404 €	249 €
Quadro	144 €	206 €	131 €
Impiegato	92 €	128 €	84 €
Operaio	71 €	97 €	66 €
Apprendista	55 €	73 €	51 €

  

COSTO GLOBALE (COSTO OPPORTUNITÀ + COSTO ECONOMICO) CASO B			
Qual. profilo	Piccolo centro	Medio centro	Grande centro
Dirigente	237 €	327 €	219 €
Quadro	125 €	168 €	116 €
Impiegato	81 €	106 €	76 €
Operaio	64 €	81 €	60 €
Apprendista	50 €	62 €	47 €

Tab. 4.6 - Costo globale per area

COSTO COMPLESSIVO (COSTO OPPORT. + COSTO ECONOMICO) CASO A			
Qual. professionale	Nord	Centro	Sud
Dirigente	283 €	255 €	386 €
Quadro	147 €	134 €	197 €
Impiegato	94 €	86 €	123 €
Operaio	73 €	67 €	93 €
Apprendista	56 €	52 €	70 €

  

COSTO OPPORTUNITÀ CASO B			
Qual. professionale	Nord	Centro	Sud
Dirigente	254 €	224 €	296 €
Quadro	133 €	118 €	154 €
Impiegato	86 €	77 €	98 €
Operaio	67 €	61 €	75 €
Apprendista	52 €	48 €	58 €

Tab. 4.7 - Tempo per ritirare il referto

Comune	Tempo prev.	Comune	Tempo prev.
Parma	0 giorni	Trento	4 giorni
Alessandria	0 giorni	Chioggia	4 giorni
Nuoro	0 giorni	Latina	6 giorni
Ortona	0 giorni	Milano	7 giorni
Napoli	2 giorni	Spoleto	7 giorni
Roma	3 giorni	Catanzaro	10 giorni
Genova	3 giorni	Campobasso	10 giorni
Pordenone	3 giorni	Media	7 giorni

Tab. 4.8 - Costo Rx torace nel privato

Città	Costo (euro)	Città	Costo (euro)
Roma	46	Latina	31
Milano	72	Parma	54
Genova	45	Ortona	35
Napoli	44	Nuoro	50
Alessandria	50	Spoleto	44
Lecce	35	Pordenone	39
Catanzaro	40	Chioggia	44
Trento	43	Campobasso	32

«Cittadini che contano» - Progetto cofinanziato dalle Attività produttive e sostenuto da UniCredit Banca per il biennio 2004/2005 - consiste nella rilevazione civica dei prezzi e delle tariffe dei servizi di pubblica utilità (trasporti, servizio idrico, scuola, sanità), condotta dalla rete dei Procu-

tori dei cittadini di Cittadinanzattiva. Il testo e il modello di rilevazione dell'indagine sui costi globali sostenuti dal cittadino per effettuare una radiografia sono stati redatti da Fabrizio Antofini (docente incaricato, Facoltà di Scienze politiche, Università La Sapienza, Roma); Sabrina Luccar-

ni (Dipartimento di Fisiopatologia medica, Facoltà di Medicina e chirurgia, Università La Sapienza, Roma); Tiziana Toto (responsabile Osservatorio Prezzi e Tariffe Cittadinanzattiva). I rilevatori civici sono stati coordinati da Giuseppe Scaramuzza (segretario regionale Cittadinanzattiva Lazio).

Tempo complessivo in ore per centro urbano e area geografica

Tempo ora prenotazione telefonica (B)	Erogazione prestazione	Ritiro del referto	Totale con A	Totale con B
21'	1h e 40'	46'	4h e 46'	4h e 02'
28'	2h e 08'	1h e 20'	7h e 08'	5h e 42'
27'	1h e 22'	52'	4h e 15'	3h e 42'
25'	1h e 34'	1h e 04'	4h e 52'	4h e 21'
23'	1h e 25'	40'	4h e 22'	3h e 47'
15'	2h e 10'	1h e 10'	6h e 48'	5h e 08'

strutture interessate. Le dimensioni del centro urbano hanno come sempre il loro peso: si aspetta in media 10 giorni nei centri più grandi, 23 in quelli piccoli, 26 nei medi (Tab. 3.2).

In medio non stat virtus, insomma, anche dal punto di vista geografico: al Sud si aspetta in media 24 giorni, tre volte di più che al Nord (7 giorni), la metà che al Centro (49 giorni).

La correlazione negativa individuata si conferma anche nell'analisi dei tempi strettamente necessari all'erogazione della prestazione: raggiungere la struttura, consegnare la documentazione all'operatore, sottoporsi alla radiografia richiede (Tab. 3.3) 56 minuti nei grandi centri urbani, 77 nei piccoli, 88 nei medi. L'escalation delle attese per l'esecuzione dell'esame procede spedita da Nord a Sud: 62, 65 e 95 minuti; al Sud ne servono 30 in più.

E nell'attesa? La ricerca analizza

anche i servizi offerti dall'ambulatorio medico. In 8 casi su 16 l'informazione/accolgenza è risultata adeguata; 11 strutture sono dotate di una sala di attesa (solo 10 con aria condizionata/scaldamento); 9 strutture sono provviste di distributori automatici di bevande; 14 di servizi igienici vicini alle sale di attesa. In tutte le Asl del campione manca la numerazione su display (chiamata diretta), mentre sui tempi di refertazione si viaggia all'impronta. In media (Tab. 3.4) servono 4 giorni: a Parma, Alessandria, Nuoro e Ortona il referto è disponibile in giornata; a Catanzaro e Campobasso lo si ritira dopo 10 giorni. E in questo caso l'efficienza c'entra eccome.

4. I costi globali per il cittadino. Ultima tappa del viaggio: i costi economici complessivi che il cittadino deve sostenere per poter effettuare la sospirata Rx toracica.

In una struttura/convenzionata si spendono 24,62 euro: un totale frutto della somma in ticket (20 euro), costo ipotetico del parcheggio o dell'autobus per raggiungere la struttura (1,57 euro), costo stimato della prenotazione/ritiro referto (3,05 euro).

Ma oltre ai costi diretti esiste - ed è raramente quantificato - il tempo-uomo necessario per portare a termine le diverse fasi del processo: la ricerca affronta la questione attribuendo a esso un corrispondente valore economico e calcolandone il relativo costo opportunità, ovvero la perdita sopportata dal soggetto-paziente quando non usa la risorsa "tempo" nel miglior modo alternativo disponibile.

Esempio emblematico: il lavoratore in proprio non deve pagarsi un salario, ma se lavorasse come dipendente percepirebbe una retribuzione anche quando va a farsi una radiografia. Nell'indagine

il costo indiretto è rappresentato dal tempo impiegato percorrendo tutte le fasi necessarie a ottenere la prestazione: un processo che rappresenta, per il cittadino, un mancato guadagno.

L'attribuzione del valore monetario al tempo impiegato, varia ovviamente in rapporto alla retribuzione oraria percepita, alla qualifica professionale, allo status (lavoratore indipendente o autonomo). Proprio tenendo conto di tutte le variabili in gioco è stata considerata la retribuzione oraria effettiva, stabilita secondo l'Istat (ore effettive lavorate dai dipendenti - esclusi Cig, ferie, permessi retribuiti ecc. - distinguendo tra ordinarie e straordinarie).

La sintesi dei risultati parziali (Tab. 4.2) individua per l'esecuzione dell'intero processo un tempo medio di 5,42-7 ore nei centri di media dimensione, a seconda che la prenotazione venga effettuata telefonicamente o diretta-

mente presso la struttura che eroga la prestazione. La performance migliore viene realizzata nei grandi centri urbani dove il cittadino se la cava in media in 4 ore, tutto compreso: ennesima conferma del fatto che i disagi dipendono nella gran parte dei casi da carenze infrastrutturali.

Dal punto di vista geografico, invece, i tempi più elevati si registrano al Sud: a seconda della modalità di prenotazione si oscillano tra 5 e 6,48 ore.

Il costo-opportunità per il cittadino si ottiene proprio attribuendo al tempo complessivo del processo il valore monetario della retribuzione oraria effettiva per qualifica professionale: si va dai 31 euro dell'apprendista nel grande centro urbano (ipotesi minima) ai 384 euro del dirigente nel medio centro urbano (ipotesi massima) (Tab. 4.3). Usando il telefono i valori scendono di pochissimo: l'analisi per ripartizione geografica (Tab. 4.4) stima a 32 euro il costo-opportunità per un apprendista del

Centro (28 con la prenotazione telefonica) e a 366 euro l'ipotesi massima per un dirigente che vive al Sud (276 euro by phone).

## Onere sociale tra 51 e 400 euro

L'analisi dei costi globali (diretti e indiretti) evidenzia infine una oscillazione tra i 51 euro di un apprendista nel grande centro urbano (ipotesi minima) ai 404 euro di un dirigente in un centro di medie dimensioni (ipotesi massima).

Qualche conclusione emerge comunque: esso - sottolineano i ricercatori - risulta caratterizzato da alcuni elementi di criticità che è stato possibile individuare proprio utilizzando la metodologia di analisi per fase di processo.

A esempio, il fatto che non sia mai utilizzata l'e-mail per acquisire la prescrizione medica, oppure che sia necessaria la prescrizione medica per effettuare la radiografia in una struttura pubblica/convenzionata, rende il sistema più burocratico e, quindi, più oneroso.

Infine l'analisi sembrerebbe evidenziare come nei medi centri urbani e al Sud, la variabile infrastrutturale e organizzativa, siano discriminanti.

Il fatto che l'unità di rilevazione sia la Asl situata nei 16 Comuni del campione pone dei limiti alla localizzazione geografica dei risultati ottenuti - conclude la ricerca - per questo sebbene essi risultino «coerenti con quanto abitualmente percepito dal cittadino», occorre molta cautela prima di arrivare a conclusioni definitive.