

Il servizio di continuità assistenziale dovrebbe essere potenziato entro tre mesi. Nella centrale operativa anche il pediatra

Guardia medica, il telefono è sempre occupato

Solo otto linee per quasi quattro milioni di utenti e la notte l'attesa diventa un incubo

**L'assessore Battaglia:
«Nel nostro progetto
previsti ambulatori
notturni come
punti di riferimento
per i cittadini»**

di **MARCO GIOVANNELLI**

Il telefono è perennemente occupato. Non c'è nemmeno la compagnia di qualche musicchetta ma solo quell'odioso "tu-tu-tu" che mette ansia e fa salire la pressione. E' il telefono della guardia medica romana (anzi il servizio di continuità assistenziale) che entro tre mesi dovrebbe essere rivoluzionato. «Sia chiaro, il servizio non è di emergenza anche se è direttamente collegato a tutto il sistema del 118 - afferma Vitaliano De Salazar, direttore generale dell'Ares, l'Agenzia regionale per l'emergenza sanitaria -. E' previsto a breve il potenziamento della struttura come il raddoppio delle linee telefoniche e stiamo studiando una serie di soluzioni. Per ora stiamo acquisendo più informazioni possibili per modulare le iniziative in base al fabbisogno reale dei cittadini».

Entro tre mesi ci dovrebbe essere nella sala operativa un pediatra e un medico che sappia parlare almeno l'inglese, e soprattutto verrà riorganizzato il servizio. Sembra strano ma gli operatori della guardia medica non sanno esattamente quanti cittadini si rivolgono a loro; perché non c'è un sistema di gestione delle chiamate, e quindi tutte le statistiche si basano su quante risposte telefoniche ci sono e non sulla reale quantità di richieste. «Se non conosciamo questo dato iniziale, non possiamo nemmeno pensare a come potenziare il servizio», spiegano dalla centrale operativa dove è in corso un'operazione per acquisire più dati pos-

sibili.

La guardia medica ha bisogno di una profonda rivisitazione, praticamente in ogni settore: le postazioni (che dipendono dalle Asl) spesso sono in pessime condizioni e non permettono al medico nemmeno di visitare i pazienti, la centrale operativa ha bisogno di più operatori. Tutto è più o meno come nel '78 quando c'era il Pic (pronto intervento cittadino) con sei linee telefoniche. Dal '95 c'è la guardia medica ma le dotazioni sono le stesse. «Stiamo progettando il futuro di questo servizio così come è necessaria una rivisitazione del 118 e dei servizi di accesso alla sanità - dice Augusto Battaglia, assessore regionale alla sanità -. Il primo traguardo sarà quello di informattizzare le terapie intensive per cercare in tempo reale i posti letto, poi passeremo al Recup con il nuovo numero di telefono "803333" e subito dopo a un numero telefonico per la guardia medica più facile da ricordare (quello attuale è 0658201030, ndr). La nostra idea è quella di potenziare la centrale operativa e di realizzare nei distretti sanitari delle Asl dei punti di riferimento per i cittadini, una specie di piccoli ambulatori notturni dove collocare anche le ambulanze del 118. In questa rivoluzione bisogna anche capire come collocare la medicina di famiglia e la pediatria».

«Ci sono ottimi professionisti, quasi dei missionari che lavorano di notte e quando gli altri riposano - sostiene Giuseppe Scaramuzza, segretario regionale di Cittadinanzattiva-Tribunale dei diritti del malato - ma a fronte di buone profes-

sionalità non c'è un servizio adeguato. Riceviamo decine di segnalazioni di pa-

zienti che trovano il telefono occupato per ore e anche per questo motivo viene meno la fiducia del cittadino verso la continuità assistenziale. Il servizio va comunque potenziato perché è l'unica risposta che di notte ha il cittadino oltre quella che può ricevere in ospedale. Una particolare attenzione bisognerebbe mettere sulla pediatria».

Dopo le segnalazioni di tanti cittadini, abbiamo effettuato per quasi un mese un'indagine per verificare i disservizi, soprattutto nel week end. Intanto bisogna dire che i medici della centrale operativa, quando rispondono, sono gentili, premurosi e molto scrupolosi. Il problema vero è che risulta difficile parlare con loro e in alcuni momenti è addirittura impossibile. Per renderci conto della situazione abbiamo effettuato trenta telefonate, in ognuno degli ultimi quattro fine settimana. In genere il sabato e la domenica è impossibile parlare con la guardia medica tra le 17 e le 19. In molte occasioni l'attesa è stata superiore a dieci minuti e inferiore ai 15, a una ventina di chiamate è stato risposto tra i 7 e i 10 minuti. Sono migliori i risultati delle telefonate nel cuore della notte e fino all'alba quando abbiamo riscontrato la linea occupata tra uno e due minuti. Solo in un caso il medico ha risposto subito.

*ha collaborato
Luca Brugnara*

