

L'avventura della scelta del medico

Pubblicato: Mercoledì 13 Novembre 2019



Gentile redazione,

La scelta del medico curante dovrebbe essere qualcosa di semplice persino in Italia, ma l'ufficio complicazioni affari semplici sembra essere l'unico a sportello attivo 24h.

Mesi fa il medico curante della mia famiglia è andato in pensione (dott. Greco), in paese si è aperto un caso non da poco visto che non c'era alcun sostituto e i medici già presenti erano e sono tutt'ora, tutti abbondantemente "sopra" la quota di assistiti "permessi", sia dalla legge che dal buon senso.

Non avendo particolari esigenze, ho aspettato con la tipica pazienza dell'italiano fiducioso, che sa che prima o poi le cose trovano una sistemazione. Finalmente a luglio sembrava essersi sbloccata la situazione con l'arrivo di una nuova dottoressa a Casalzuigno, dott. Demuru, sostituto designato del mio precedente medico.

Data un'esigenza impellente, giovedì 7/11 di buon'ora, mi sono recata alla sede asl (che non si chiama più così) di Laveno Mombello con la delega di mia madre e i miei documenti di identità, per sistemare il problema.

Il personale è stato tutto gentilissimo, davvero, mancava più di mezz'ora all'apertura degli sportelli e mi hanno comunque fatto accedere alla sala d'aspetto per poter stare al caldo.

Appena entrata ho notato il totem che eroga i biglietti per la coda, ho premuto il tasto corrispondente alla

mia esigenza e qui la prima sorpresa, il totem entra in funzione esattamente all'apertura dello sportello, ho

pensato che fosse piuttosto ridicolo e che non avrebbe alcun senso un uso simile in un ufficio con forte affluenza di utenti.

In breve tempo sono arrivate altre persone, per lo più anziani e tutti andavano al totem per prendere il numero, vederli in difficoltà davanti alla macchinetta mi ha fatto arrabbiare. Soprattutto vedendo una coppia di signori molto anziani, che si era già rassegnata a fare la fila, in piedi, davanti al totem. Per fortuna la sala era ancora semi vuota e ho potuto rassicurare questi signori che nessuno avrebbe preso il loro posto e che il totem non sarebbe entrato in funzione sino all'apertura dello sportello. Questi si sono seduti, ma ogni volta che un nuovo utente si recava al totem mi guardavano come se temessero di perdere il loro posto in fila. Poca cosa, certo, ma un servizio di pessima qualità; la tecnologia c'è per essere a servizio della persona, non per creare ulteriore disagio. I totem salva code non possono attivarsi all'apertura dello sportello, devono attivarsi all'entrata degli utenti! Certo, risponderanno che la gente sbagliava o forse qualche bambino di troppo si è divertito a schiacciare tutti i tasti bloccando la macchina e gli sportelli? Ma la -pigrizia- nel controllo sociale non deve essere fatta pagare a tutti gli altri utenti, non ha senso.

Insomma, non ero ancora allo sportello e già mi era venuto il nervoso.

8:30 apre lo sportello, o meglio si attiva il totem, beh certo solo per gli sportelli in apertura alle 8.30, per quelli delle 8.45 nulla da fare (e panico vero negli occhi dei due anziani che sapevano lì avrei abbandonati

per 15 minuti).

L'impiegata, che mi ha accolto gentilissima e con un sorriso, non è cosa da tutti i giorni e per questo da doppiamente piacere, ha ascoltato la mia richiesta di voler scegliere il medico curante e ha iniziato a digitare i dati di mia madre (avevo la delega) per poter eseguire quella che credevo essere un'operazione semplice.

Quando l'impiegata mi ha chiesto quale medico volessi è iniziato il “giro in giostra”.

Prima mi è stato detto che non potevo scegliere la dott.ssa Demuru perché la mia residenza è a Cuveglio e non a Casalzuigno; poi mi è stato detto che la dottoressa è solo una sostituta temporanea e sebbene insistessi (e mi creda, quando voglio so essere assertiva) non era in alcun modo possibile che mi venisse assegnata questa dottoressa, non lo prevedeva il “regolamento”.

A questo punto le impiegate allo sportello erano due e sebbene io abbia -chiaramente- chiesto l'assegnazione di questa dottoressa, di cui onestamente non sapevo il nome sino a pochi minuti prima, non sembrava esserci modo di risolvere la questione.

Ero “sicura” che quello che stavo chiedendo non solo era lecito, ma persino l'unica scelta di buon senso per tutti. Come utente avrei risparmiato ore di coda; per i medici già operanti sul territorio avrebbe evitato un'ulteriore persona da non riuscire a seguire in modo adeguato e soprattutto per la nuova arrivata, vera ed unica parte lesa in questa vicenda, avrei garantito un minimo per poter - letteralmente- andare avanti.

Niente da fare!

Non è stato in alcun modo possibile scegliere la dott.ssa Demuru, in compenso sono stata “rassicurata” sul

fatto che non fossi in alcun modo obbligata a scegliere in quel momento un medico e che “l'assistenza sanitaria è comunque garantita”, mi è stato spiegato che un cittadino può recarsi da qualsiasi medico, anche non curante, e pagando il dovuto ottenere le ricette necessarie. **Non credevo alle mie orecchie!**

Quindi ho ripetuto all'impiegata, se avessi capito bene che mi stava proponendo di -pagare- nuovamente per un servizio che spetta a tutti i cittadini in forma gratuita, o meglio pagato con le tasse versate all'erario; guarda caso dopo questo mio “riassunto funzionale” quest'impiegata, sempre gentile si è dileguata, abbandonando la collega.

Ora se vogliamo ridere, per non piangere, dovrei descrivere il siparietto della “fotocopia del documento”;

ho portato i documenti in originale, credevo che un impiegato pubblico potesse “certificare” la presentazione di un documento senza doverlo allegare in forma cartacea ad una pratica telematica, ma tant'è che mi son sentita “consigliare” di recarmi alla tabaccheria di fronte (500mt tra andata e ritorno ... tenetevi forte, io sono portatore di handicap) per fare la fotocopia...Ho chiesto se fosse possibile mandarlo via email e visto che è consentito, ho fatto la foto fronte/retro del documento e ho chiesto l'indirizzo email a cui spedirlo... sedetevi: mi è stato stampato un foglio con l'indirizzo email (lo stesso ripetuto almeno 20 volte)...

Scommettiamo che poi ha stampato l'allegato all'email? Ma questo non è un fatto, solo una supposizione.

Il punto è che sono stata obbligata a scegliere un altro medico... questa lunga lettera non vuole fare “giustizia” per me, io ho già “sistemato” la questione. Questa lettera vuole avvisare i cittadini che sono stati ingannati. La dottoressa non è qui solo “temporaneamente” (detto dalle impiegate), non è vero che non sia possibile sceglierla.

Dopo quello che è accaduto ho potuto parlare e conoscere la dottoressa Demuru (già, prima non sapevo chi fosse), le ho espresso la mia solidarietà e garantito la mia totale collaborazione [...]. E sia chiaro, le impiegate dello sportello altro non hanno fatto se non eseguire delle direttive... qualcuno le avrà pur scritte queste direttive, [...].

L'ultimo appello lo faccio ai miei compaesani, se anche voi avete cercato di essere affidati alla nuova dottoressa, fatevi sentire, siate presenti e pretendete un vostro diritto; oltre a risparmiarvi ore di coda per una ricetta avrete porto la mano verso una persona che per chissà quale meccanismo sembra essere entrata nelle “antipatie” di qualcuno [...].

Non firmo per ora la lettera, ma come ben sanno i responsabili ATS che mi hanno chiamata venerdì sul cellulare (e non ho dato il consenso a questo tipo di comunicazioni) il mio nome e cognome non è segreto, sono fatta di carne – ossa e purtroppo per loro anche cervello.

Cordiali saluti.

(Lettera firmata)

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it