- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.139.90.131 Sat, 27 Apr 2024, 07:28:27

Barbara Meini, Silvano Giorgi
meini8@interfree.it
s.giorgi@ao-siena.toscana.it

Il primo contatto

La realtà sanitaria italiana è ricca di eccellenze, ma purtroppo anche di "affollamento" di "disorganizzazione".....
Prendiamo spunto ancora una volta dal racconto che Daniela ci ha donato nella sua rubrica Medical Humanities, un esempio di approccio con il Sistema Sanitario, per metterci nei panni di quanti lo incontrano per la prima volta.
Dal libro che ci presenta, ma anche dalle esperienze personali, ne deriva un mondo un po' confusionario, anche talvolta superficiale, dal quale emerge in alcuni casi una carenza organizzativa. Cosa possiamo fare noi? È pensabile che i farmacisti del SSN possono contribuire in qualche modo a "raddrizzare" qualcosa? Bene, prima di dare risposte d'impulso fermiamoci un attimo, ripensiamo i percorsi/processi nei quali siamo coinvolti e cerchiamo di analizzare se vi sono spazi di miglioramento.
Proviamo a fare un esercizio di stile ponendoci qualche domanda:

1. Il percorso con i quali si rendono disponibili i nuovi farmaci nei prontuari è snello? Per capirlo prendiamo come indicatore il tempo che intercorre fra la richiesta di inserimento in prontuario e la disponibilità.
2. Il tempo che trascorre fra l'accesso di un paziente in un DH oncologico e l'inizio della sua terapia è congruo? Come indicatore usiamo semplicemente il tempo trascorso dal paziente presso la struttura.
3. Quanti dispositivi medici utilizzati nelle nostre strutture sono stati sottoposti ad adeguata valutazione da parte di commissioni HTA? Come indicatore prendiamo il numero dei valutati/il numero totale dei dispositivi medici in uso.
4. Il totale dei rimborsi previsti dai *Managed Entry Agreements* (MEA) è in linea con il totale dei costi sostenuti per i farmaci innovativi e/o ad alto costo? Come indicatore prendiamo l'ammontare dei rimborsi per farmaci sottoposti a MEA/il totale della spesa per quei farmaci.

Potremmo continuare, ma fermiamoci qui.
Ognuno di noi provi ad inserire il target che vuole su ogni percorso/processo, così da misurare il Sistema, tragga le debite conclusioni e si renda conto se opera in un contesto ben organizzato o meno.
Fatto questo, sarà più facile comprendere se per l'utente esterno (paziente) o per quello interno (Unità Operativa, ambulatorio, servizio) il primo contatto con il Sistema del quale fa parte appaia positivo o negativo nell'accezione del servizio apprestato.
Avvertenze per l'esercizio: non contano le caratteristiche personali/professionali ed i rapporti fra persone, conta solo il percorso/processo; così come non contano le scuse. Possono contare le norme, ma anche in questo caso esse devono essere applicate al meglio e non divenire alibi di inefficienza.
Buon divertimento.