

## Nell'anno della pandemia, il Tribunale del Malato ha risposto a mille richieste dei cittadini

**Pubblicato:** Lunedì 15 Marzo 2021



**Sono circa 1000 le richieste giunte a Cittadinanzattiva Lombardia nel periodo compreso tra marzo e dicembre 2020.** Il numero unico della rete del **Tribunale per i diritti del Malato (TDM)** è rimasto attivo 7 giorni su 7 con risposte in tempo reali o richiamata, in caso di mancata risposta per sovraccarico delle linee, entro la stessa giornata.

**A partire da luglio** l'attenzione si è poi concentrata su informazioni generiche sull'accesso alle prestazioni (48%), sulle vaccinazioni (31%), sulle liste di attesa per prestazioni diagnostiche e chirurgiche (53%) e su come attivare le dimissioni protette (34%).

«Non è stato semplice fornire una risposta concreta ai bisogni dei cittadini – dichiara **Paola Pellicari**, coordinatore regionale del Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva- in un quadro che diventava ogni giorno più complesso e dove la cittadinanza risultava sempre più frastornata da informazioni a volte ridondanti e il più delle volte non suffragate dalle certezze della comunità scientifica. **Notizie virali, spesso inattendibili, che hanno creato confusione e ansia**». In particolare, l'associazione sottolinea come troppo spesso si sottovaluti, da parte degli enti regionali, il ruolo fondamentale svolto dalle organizzazioni della cittadinanza attiva, sia nel loro ruolo di osservatori indipendenti, ma anche come produttrici di analisi civiche basate sui reali bisogni dei cittadini.

Cittadinanzattiva Lombardia ha deciso di avviare, alla luce delle tante richieste, una azione specifica, la

“**Rilevazione civica, Covid 19 tra ri-organizzazione e prospettive future**”, con un duplice scopo: da una parte rilevare come le Aziende Socio Sanitarie Territoriali avessero fatto fronte all’emergenza attraverso la ri-organizzazione di spazi e servizi; dall’altra – nella convinzione che ogni crisi porti con sé necessariamente anche un potenziale trasformativo ed innovativo – per raccogliere “buone pratiche” meritevoli di essere messe a sistema. **Il 18 dicembre 2020** è partita la rilevazione con l’invio di un questionario predisposto *ad hoc*, a tutte le ASST lombarde e si è conclusa il **9 febbraio 2021**. Un ringraziamento sentito, per la partecipazione, va ai Direttori Generali delle ASST che hanno partecipato: del Garda; Lariana; Monza; Niguarda; Pavia; Lecco; 7 Laghi. Da evidenziare che **la risposta sia arrivata solo da 7 ASST su 27**.

«In sintesi -precisa Liberata Dell’Arciprete che ha seguito l’iniziativa in qualità di Segretario Regionale – con questa iniziativa abbiamo voluto rilevare, dal punto di vista civico, la **coerenza tra i bisogni a noi segnalati dai cittadini e i processi/azioni messi in atto dalle strutture**. E prosegue l’idea di rivolgerci direttamente alle ASST è nata dall’indispensabile necessità di dare risposta ai cittadini lombardi. Ci abbiamo provato purtroppo senza successo attraverso canali diversi, altrettanto deputati a fornire risposte “istituzionali”, nel modo e con il garbo che ha sempre contraddistinto il nostro agire, nella consapevolezza che, pur partendo da chiavi di lettura diverse, solo l’azione di una collaborazione leale e fondata su un rapporto di pari dignità può favorire azioni di miglioramento che rispondano ai bisogni dei cittadini, ma anche creare quel circolo virtuoso che rafforza trasparenza e fiducia nel buon funzionamento dei servizi sanitari regionali».

Ecco solo alcuni dei principali risultati che emergono dalla indagine, consultabile sul sito [www.cittadinanzattivalombardia.com](http://www.cittadinanzattivalombardia.com)

Cittadinanza Attiva Lombardia propone poi alcune riflessioni su punti critici e possibili soluzioni:

§ Implementazione e sviluppo delle modalità di presa in carico tramite telemedicina, anche grazie a progetti “itineranti” per portare i servizi sempre più al domicilio del paziente cronico e fragile.

§ Rafforzamento della collaborazione con la medicina di base, in un’ottica di interoperabilità tra servizi nella presa in carico.

§ Rafforzamento e sviluppo, in collaborazione con le associazioni di cittadini e pazienti, del ruolo dell’Ospedale come “agenzia educativa” e punto di riferimento, non solo in tempi di crisi, per l’intera cittadinanza, riportando l’attenzione sui temi della scienza e del metodo scientifico, anche in un’ottica di contrasto alla disinformazione e alle fake news.

§ Maggiore collaborazione con le associazioni di cittadini e pazienti sul fronte comunicativo promuovendo attività di informazione e comunicazione congiunte.

§ Promozione e messa a sistema di forme strutturate di partecipazione civica, non solo sotto forma di servizi di volontariato, ma anche in termini di partecipazione al processo di definizione delle politiche aziendali, sulla base del principio di *affectedness* (UNECE 1998; Hilson 2006; Moro 2009) secondo il quale tutti i soggetti che sono o possono essere colpiti dagli effetti di una politica devono essere coinvolti non a posteriori ma a priori e in corso d’opera, riconoscendone il *know how* specifico portatore di un patrimonio informativo altrimenti inattuabile.

## **Il Report Covid 19\_def**

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it

