

Cosa è giusto chiedere e cosa ingiusto pretendere

Giorni e orari di apertura dello studio, visite in ambulatorio e a domicilio, prescrizioni di farmaci e altre prestazioni specialistiche, reperibilità (telefonica e non), che fare se il dottore va in pensione

La relazione tra medico di famiglia e paziente (che lo sceglie) si basa sulla fiducia reciproca, e aiuta anche a curarci meglio. Ma cosa possiamo chiedere al dottore e cosa, invece, non dobbiamo pretendere? Ecco cosa sapere su diritti e doveri di ciascuno, in base a quanto stabilito dall'Accordo Collettivo Nazionale (e al buon senso degli uni e degli altri).

Giorni e orari

In quali giorni e per quante ore possiamo trovare il dottore in ambulatorio? Il medico di famiglia deve garantire l'apertura per 5 giorni a settimana, preferibilmente dal lunedì al venerdì, per almeno due fasce pomeridiane o mattutine, e comunque sempre il lunedì, secondo un orario «congruo» che dipende dal numero degli assistiti, ovvero: almeno 5 ore a settimana fino a 500 pazienti; 10 ore a settimana da 501 a mille pazienti; 15 ore a settimana da 1001 a 1.500 assistiti; 18 ore se ha fino a 1.800 pazienti. Il dottore è tenuto a comunicare all'Asl e agli assistiti le modalità di organizzazione dell'ambulatorio e i relativi orari di apertura, per esempio con un cartello affisso in studio.

«Si tratta degli orari di apertura minima dell'ambulatorio e rappresentano solo un aspetto organizzativo di una parte dell'attività quotidiana del medico — chiarisce Alessandro Dabbene, vicesegretario nazionale della Fimmg, Federazione italiana medici di medicina generale —. L'assistenza ai pazienti, infatti, comprende anche altre attività: telefonica, domiciliare, nelle Rsa-Residenze sanitarie

assistenziali, lettura di email (e risposte), invio di ricette elettroniche, redazione di piani terapeutici, ecc.».

Appuntamenti

La visita in ambulatorio va prenotata? Dipende dal medico di famiglia. «Prendere l'appuntamento è una prassi che si è diffusa durante la pandemia per evitare assembramenti — ricorda il dottor Luigi Galvano, segretario provinciale di Simg Palermo (Società italiana dei medici di medicina generale e delle cure primarie) —. Nella Convenzione della medicina generale si raccomanda ai dottori di ricevere su appuntamento, salvo diversa valutazione del medico».

Risposta alle chiamate

Il dottore dev'essere reperibile durante le ore di apertura dello studio, ma non bisogna pretendere che risponda sempre a telefono. «Se sta visitando non può rispondere, quindi le telefonate vengono gestite tramite personale che svolge funzioni di segreteria — dice il dottor Galvano —. Di solito, si ricontattano i pazienti al termine delle visite oppure, se un assistito ha chiamato per un consiglio urgente, viene ricontattato tra una visita e l'altra».

Email e altri contatti

Se invece lo studio medico non ha un/una segretario/a? «In caso di mancata risposta telefonica, perché il medico è impegnato con altri pazienti, gli si può mandare un'email o, per comunicazioni urgen-

ti, un messaggio via sms o whatsapp, così potrà rispondere appena possibile» con-

siglia Galvano.

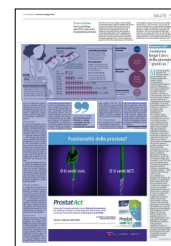
Quanto alle modalità di «contattabilità» al di fuori delle fasce orarie in cui l'ambulatorio è aperto, sono disciplinate dagli Accordi integrativi regionali; ma anche dalle scelte di ogni singolo dottore, che può decidere, per esempio, di dare il numero di cellulare personale ai pazienti più «fragili» per essere contattato in caso di necessità.

Dice ancora il dottor Galvano: «Se, per esempio, il medico sta effettuando una visita a casa di un paziente e non può rispondere a telefono, gli si può mandare un messaggio per comunicazioni urgenti. In caso di difficoltà a reperire il proprio dottore, invece, si può chiamare il numero 116117, nelle Regioni in cui è già attivo: risponde alle richieste di cure mediche non urgenti».

Sabato, festivi, notturni

Se chiamiamo il dottore di sabato o nei giorni festivi è tenuto a rispondere?

In generale il medico di famiglia si può contattare anche il sabato mattina, dalle 8 alle 10, per richieste non differibili, cioè non urgenti ma non rinviabili al lunedì, quando riapre l'ambulatorio. Se in un giorno festivo o prefestivo o nelle ore notturne



(dalle 20 alle 8) dovesse capitare un problema di salute non urgente ma non rimandabile, suggerisce il dottor Dabbene, «si contatta il me-

dico di continuità assistenziale (ex guardia medica) la cui sede può trovarsi, in base all'organizzazione locale, nella Casa di Comunità o nel distretto o nella sede di riferimento dell'AFT-Aggregazione funzionale territoriale o altrove».

Prescrizioni

Il medico di famiglia può rifiutarsi di prescrivere esami o farmaci consigliati dallo specialista? «Sì, se non è convinto, poiché ogni dottore agisce secondo scienza e coscienza — risponde il dottor Galvano —. Per esempio, può capitare che un assistito decida autonomamente di farsi visitare da uno specialista il quale, non essendo informato sui farmaci che il paziente prende, prescrive su ricetta bianca una terapia che può interferire con le medicine assunte. In questo caso il medico di famiglia può rifiutare di "scrivere" sul ricettario del

Ssn».

Ci sono poi prestazioni che il medico di famiglia non può prescrivere direttamente a carico del Servizio sanitario, come nel caso di medicinali che possono essere prescritti solo per specifiche malattie con «Nota Aifa» (Agenzia italiana del farmaco) o in base a un piano terapeutico redatto dallo specialista.

«Dottor Google»

Se leggiamo su Internet di una nuova cura per la nostra malattia, possiamo chiedere al dottore di prescriverla? «Fermo restando che il medico non prescrive sotto dettatura — puntualizza Galvano — le informazioni reperite su Internet o da fonti non mediche vanno sempre discusse col dottore, che valuta sia la validità della terapia su basi scientifiche ma anche se è idonea per il suo assistito».

Visite a casa

Quando possiamo chiedere al dottore una visita a casa? Rientrano nei compiti e obblighi del medico di famiglia le visite domiciliari, su richiesta dell'assistito che ha un

improvviso peggioramento di una malattia cronica o un problema di salute acuto ed è (davvero) impossibilitato a recarsi in ambulatorio. In base a quanto stabilisce l'ACN, la visita va fatta «di norma nel

corso della stessa giornata o entro le 12 del giorno successivo, compreso il sabato». In ogni caso la richiesta della visita a domicilio va discussa col proprio dottore, che conosce l'assistito e la sua storia clinica, quindi, oltre alla gravità del problema di salute, può valutare se il paziente è trasportabile «in sicurezza»; se, invece, sospetta, in base ai sintomi riferiti, un infarto o un ictus, consiglierà di chia-

mare subito il 118. Per i pazienti allettati o non in grado di recarsi in ambulatorio, che usufruiscono dell'assistenza domiciliare programmata o integrata (si veda in alto a sinistra), il medico pianifica visite periodiche a domicilio.

Se va in pensione

Chi comunica che il medico sta per andare in pensione?

Di norma il dottore è tenu-

to a dare il preavviso all'Asl che, a sua volta, deve comunicarlo ai pazienti, come ribadisce anche il nuovo Accordo Collettivo Nazionale. In ogni caso, dice Galvano: «È buona regola che sia lo stesso dottore ad avvertire i propri pazienti, dopo un rapporto di fiducia durato anni; inoltre, è tenuto a consegnare la cartella clinica all'assistito o al nuovo dottore».

Maria Giovanna Faiella

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Accordi

● Il medico di famiglia lavora come libero professionista in convenzione con il Ssn. Il suo rapporto di lavoro è regolato da Accordo collettivo nazionale (ACN), Accordi integrativi regionali e Accordi attuativi definiti dalla singola Asl

1500
il tetto massimo

degli assistiti che non dovrebbe superare ciascun medico di famiglia in base all'ACN, salvo deroghe locali

Se è in ferie o malato o in caso di assenza, il dottore è tenuto a nominare un suo sostituto e deve comunicarlo ai pazienti

