

LE NUOVE FRONTIERE DELLA SALUTE NEL PNRR

Quali ricadute per i cittadini?

Un'indagine sull'opinione pubblica italiana condotta da Ipsos per conto di Consumers' Forum

1. Cittadini e Sanità

Sette italiani su dieci promuovono il servizio sanitario erogato dalla Regione di appartenenza: per circa metà vi è consapevolezza di godere di un'offerta sanitaria anche superiore rispetto ad altre zone del Paese (lo pensa il 47% degli adulti italiani) e circa un terzo (29%) pensa che i livelli qualitativi a cui può accedere siano quantomeno comparabili a quelli delle altre regioni

Resta tuttavia un quarto dell'opinione pubblica che non si ritiene soddisfatto del sistema sanitario e dei servizi che propone nella propria Regione di residenza. Il quadro complessivo, noto da tempo e ricorrente in molti studi sul tema, mostra un divario territoriale che premia le regioni del Nord e del Centro e penalizza quelle del Sud

Il medico di famiglia, MMG, resta il pilastro attorno al quale si concentra la soddisfazione – e, presumibilmente anche l'aspettativa futura – dei cittadini-pazienti. Per questa figura i dati indicano una significativa assenza di differenze territoriali, testimoniando della qualità della relazione tra medico e pazienti da Nord a Sud, sia per quanto riguarda il complesso delle prestazioni (77% di valutazioni positive), sia per quello che concerne l'attenzione che questa figura professionale riserva alla prevenzione (70% il livello di soddisfazione)

Per quanto riguarda le principali categorie di prestazione, si conferma una complessiva buona performance in tutte le principali, anche se va sottolineato come per alcuni servizi specifici, il ricorso al settore privato sia piuttosto consistente: tipicamente, per le visite specialistiche, al privato si rivolge un cittadino su 3, caricandosi interamente i costi; ma anche per i prelievi per controllo i diagnosi e per l'acquisto di farmaci, sono ben due cittadini su dieci (19%) a farsi carico della spesa, senza accedere a rimborsi di alcun genere

Gli italiani non sono contrari, in linea di principio, ad un sistema di valutazione delle diverse linee di servizio del sistema sanitario (9 su 10 lo vedrebbero con favore un po' a tutti i livelli, prestazioni ospedaliere, visite specialistiche, medico di famiglia, ...). Tuttavia, l'opinione su dove tale responsabilità debba ricadere dà conto di un elevato livello di incertezza e dove lo spazio riservato a una parte esterna – soluzione che garantirebbe neutralità di risultato – è limitato.

2. Sanità e PNRR

Si conferma quanto già messo in luce ripetutamente da altre rilevazioni, e cioè che il PNRR non fa parte di un patrimonio conoscitivo diffuso presso l'opinione pubblica italiana. Nel caso specifico del capitolo "sanità", la proporzione di italiani che ne è al corrente è pari al 26% con un risibile 4% che si dichiara "molto informato" sul tema. La maggioranza relativa, 45% dell'opinione pubblica si ritiene poco informata, e pertanto sono 7 italiani su 10 ad essere ignari

Di fatto, l'approfondimento dedicato alle aree passibili di intervento via PNRR, dà conto di questi scarsi livelli di consapevolezza e la voce che raccoglie la proporzione più elevata di adesioni – 36% per il "potenziamento del sistema ospedaliero" – sembra interpretare più che altro un desiderio, un'aspettativa dell'opinione pubblica a questo riguardo. Le reali aree di potenziamento progettate raccolgono un livello di riconoscimento più limitato (27% per la medicina territoriale, 18% la digitalizzazione di ER e accettazione e 17% la telemedicina) . Quasi quattro italiani su dieci (37%) non hanno idea della destinazione dei fondi nell'ambito della sanità

Poco chiara anche la distribuzione delle responsabilità di erogazione dei singoli servizi da parte di case e Ospedali di Comunità, prova che i cittadini hanno bisogno di una massiccia campagna informativa per essere portati a bordo delle novità previste dalla riorganizzazione, anche solo per poterne individuare la collocazione (7% sa dove si trovano, 8% è al corrente dell'esistenza ma non ne conosce l'ubicazione e la stragrande maggioranza - 85% - non ne sa nulla)

Un approfondimento su atteggiamenti nei confronti delle innovazioni in arrivo indica una scarsa attitudine al cambiamento, che può essere ricondotta alla carenza di informazioni sulle novità, ma anche all'esperienza positiva dei servizi così come sono fruiti oggi: l'ospedale anche per interventi minori, le relazioni con il MMG e il farmacista di cui si è già detto

Uno degli elementi che potrebbero essere utilizzati come abilitatori della nuova organizzazione dei presidi territoriali risiede nei vantaggi – in termini di tempo impiegato – dell'avere una serie di servizi differenti raccolti in un unico punto di erogazione. Tale elemento potrebbe fruttuosamente essere utilizzato nella comunicazione sociale, che appare un fattore indispensabile nel rapporto con i cittadini

3. Telemedicina e digitalizzazione

Tra gli elementi candidati al potenziamento attraverso i fondi del PNRR, tutta la digitalizzazione esercita un innegabile fascino sul cittadino-utente-paziente. Di fatto le prime esperienze necessitate dalla situazione pandemica sembrano avere in qualche modo abilitato anche una parte di popolazione più resistente e meno alfabetizzata, all'uso dell'ambiente digitale per fruire di alcuni semplici servizi sanitari. I servizi già esperiti sono quelli di base (prescrizioni, prenotazioni e – in parte – consultazione del Fascicolo personale)

In un Paese come l'Italia, dove il digital divide si sta chiudendo a fatica e lascia ancora una buona fetta di popolazione isolata, la sfida è portare a bordo quanti più cittadini possibile, specie tra coloro che si dichiarano poco o per niente competenti (22% degli italiani e – non sorprendentemente – tra le fasce più fragili e già vittime di altri tipi di disuguaglianza: donne, anziani, inoccupati, in possesso di titoli di studio bassi)

Questo perché la proposta di digitalizzazione è generalmente ben accolta (73% di giudizi positivi) così come la proposta generale di telemedicina raccoglie il favore di quasi otto cittadini su dieci (77%), con un ovvio maggiore entusiasmo da parte di quella fetta di popolazione che già si sente a proprio agio in ambiente digitale

Il medesimo fenomeno si registra davanti all'ipotesi dell'impiego degli strumenti che l'Intelligenza Artificiale metterebbe a disposizione, anche se – di nuovo – il concetto di AI non è ancora integrato e compreso nel patrimonio conoscitivo della maggioranza dell'opinione pubblica e non sono pochi i dubbi rispetto al trattamento di dati particolarmente sensibili (52% coloro che si dicono preoccupati per la propria privacy sanitaria)

In generale, la resistenza che si avverte è prevalentemente legata alla totale disintermediazione che le innovazioni comporterebbe: in direzione contraria alle dinamiche di disintermediazione che si applicano ad altri ambiti (i rapporti con il datore di lavoro, con la politica, con l'informazione), in un settore così carico di emotività come quello della salute personale, ci sembra di poter affermare che la transizione non potrà avvenire senza un intermediario di fiducia che nella maggioranza dei casi è rappresentato dalle figure chiave del settore, farmacisti e MMG

4. Le cronicità

Proprio quest'ultima figura, si conferma – affiancando l'ovvia e attesa presenza del medico specialista (53%) – come punto di riferimento per uno su tre dei pazienti affetti da una o più condizioni di malattia cronica, e con elevati livelli di soddisfazione (86% di giudizi positivi da confrontare con un simile 89% per lo specialista). Ed è di nuovo la farmacia ad apparire in affiancamento, come presidio primario di accesso alle terapie con la stragrande maggioranza dei malati cronici (87%) che vi fanno ricorso e adeguati ed elevati livelli di soddisfazione (91% di positività)