



2015

**XVIII RAPPORTO PIT SALUTE
SANITÀ PUBBLICA,
ACCESSO PRIVATO**

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





Fare “informazione civica” è una delle attività ordinarie di Cittadinanzattiva e il filo conduttore di questa collana che porta la sua firma.

Informazione civica è la “*produzione di informazioni da parte dei cittadini e a partire dal loro punto di vista, orientata alla trasformazione della realtà*” (Giovanni Moro, *Manuale di cittadinanza attiva*).

Mobilizzare i cittadini intorno a un problema che li interessa o li coinvolge, accrescere la loro capacità di osservare la realtà e di raccogliere dati, mettere a punto le informazioni prodotte e usarle per definire, comunicare e far contare il proprio punto di vista nelle questioni di rilevanza pubblica e sociale, è una delle modalità scelte da Cittadinanzattiva per tutelare i diritti e prendersi cura dei beni comuni. Questo approccio ha permesso di portare all'attenzione generale problemi che, pur comportando pesanti conseguenze sulla vita dei cittadini, erano stati fino a quel momento ignorati o sottovalutati. A partire dalla sicurezza scolastica, argomento per molti anni considerato secondario, e a cui abbiamo dedicato da oltre dieci anni un Rapporto annuale *Sicurezza, qualità e comfort a scuola*. O, ancora, le priorità del Servizio Sanitario Nazionale che emergono dalle segnalazioni dei cittadini che ogni anno si rivolgono al servizio di consulenza e tutela del Tribunale per i diritti del malato e che confluiscono nel *Rapporto PiT Salute*. Così come una analisi degli effetti reali del federalismo in sanità, in termini di differenza di servizi, qualità e accesso, ad esempio, che viene resa evidente nel *Rapporto annuale dell'Osservatorio civico sul federalismo in sanità*; o quella resa dal *Rapporto annuale sulle politiche della cronicità*, in cui decine di associazioni di pazienti concorrono alla creazione di una fonte di informazione diversa e puntuale su come nel nostro Paese vengano affrontate le necessità dei pazienti affetti da patologie croniche e rare. Ma la collana offrirà anche una analisi civica delle difficoltà affrontate quotidianamente dai cittadini consumatori e l'elaborazione di proposte per il superamento delle criticità, con il *Rapporto PiT Servizi*, su ambiti come i servizi di pubblica utilità e i servizi finanziari, bancari e assicurativi.

Sostienici con una donazione: ci permetterai di conservare gratuito il nostro servizio di ascolto, informazione e tutela a disposizione di tutti i cittadini. 20 euro sono il costo che Cittadinanzattiva sostiene, in media, per tutelare i diritti di una persona che si rivolge gratuitamente al servizio Pit, che nel solo 2012 ha aiutato 36.470 persone a vedere riconosciuti i propri diritti. E questa quota può anche essere dedotta dalle tasse. Questo è solo uno dei possibili esempi con cui puoi sostenerci: ma puoi scoprire di più sul nostro sito, alla pagina **www.cittadinanzattiva.it/aderire-attivarti.html**



2015

**XVIII RAPPORTO PIT SALUTE
SANITÀ PUBBLICA,
ACCESSO PRIVATO**

FrancoAngeli

Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Premessa	pag.	9
Introduzione	»	11
Sintesi dei principali risultati	»	13
1. Accesso alle prestazioni	»	25
1.1. Premessa	»	25
1.2. I dati	»	26
1.2.1. Liste d'attesa	»	28
1.2.2. Ticket	»	43
1.2.3. Intramoenia	»	46
1.2.4. Procreazione medicalmente assistita	»	47
2. Presunta malpractice e sicurezza delle strutture	»	50
2.1. Premessa	»	50
2.2. I dati	»	52
2.2.1. Presunti errori diagnostici e terapeutici	»	55
2.2.2. Le condizioni delle strutture sanitarie	»	59
2.2.3. Infezioni nosocomiali	»	61
2.2.4. Sangue infetto	»	62
3. Assistenza territoriale	»	67
3.1. Premessa	»	67
3.2 I dati	»	68
3.2.1. Assistenza primaria di base	»	70
3.2.2. Riabilitazione	»	73
3.2.3. Assistenza residenziale	»	79
3.2.4. Salute mentale	»	82
3.2.5. Assistenza domiciliare	»	85
3.2.6. Assistenza protesica, integrativa e dispositivi medici	»	89

4. Assistenza ospedaliera e mobilità sanitaria	pag.	94
4.1. Premessa	»	94
4.2. I dati	»	96
4.2.1. Assistenza ospedaliera	»	97
4.2.2. Mobilità sanitaria	»	106
5. Invalidità e handicap	»	110
5.1 Premessa	»	110
5.2. I dati	»	113
5.2.1. Lentezza iter burocratico	»	117
5.2.2. Esito accertamento	»	122
5.2.3. Ritardi nell'accesso ai benefici economici e alle agevolazioni lavorative	»	125
5.2.4. Rivedibilità	»	127
6. Informazione e documentazione	»	132
6.1. Premessa	»	132
6.2. I dati	»	132
6.2.1. Accesso alle informazioni	»	133
6.2.2. Accesso alla documentazione	»	135
7. Farmaci	»	140
7.1. Premessa	»	140
7.2. I dati	»	141
7.2.1. Spesa per farmaci	»	147
7.2.2. Farmaci non disponibili	»	150
8. Umanizzazione	»	154
8.1. Premessa	»	154
8.2. I dati	»	157
9. Patologie rare	»	161
9.1. Premessa	»	161
9.2. I dati	»	162
Conclusioni	»	167
Proposte	»	170
Nota metodologica	»	173

Ringraziamenti	pag.	176
Appendice ai dati regionali	»	178
Appendice. Nota di Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato e proposte emendative al Disegno di legge “Disposizioni in materia di responsabilità professionale del personale sanitario	»	189

Premessa

Le informazioni presentate nel Rapporto fanno riferimento all'analisi di 24.016 contatti gestiti dal PiT Salute della sede nazionale, dalle sedi del Tribunale per i diritti del malato presenti sul territorio nazionale e dai servizi PiT Salute locali.

Il periodo preso in considerazione va dal 1° gennaio 2014 al 31 dicembre 2014.

Il Rapporto è stato redatto da Valentina Ceccarelli, Salvatore Zuccarello, Tiziana Nicoletti e Valeria Fava.

Introduzione

Trentacinque anni di Tribunale per i diritti del malato (TDM) di Cittadinanzattiva, diciotto edizioni di Rapporto PiT Salute, trecentotrenta sezioni del TDM all'interno delle strutture del SSN, migliaia di attivisti impegnati ogni giorno nelle nostre sedi, una Medaglia d'oro al Merito della Sanità Pubblica, componenti del Comitato Tecnico Sanitario del Ministero della Salute e dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, oltre ventiquattromila richieste di aiuto da parte dei cittadini gestite dalla nostra Organizzazione nel 2014, questi sono solo alcuni dei numeri dell'impegno del Tribunale per i diritti del Malato-Cittadinanzattiva per la tutela del diritto alla Salute, per la tutela dei diritti della persona malata, per la tutela e il rilancio del Servizio Sanitario Pubblico.

Questo nostro impegno è necessario che aumenti sempre più perché oggi è ancor più forte la domanda di vecchi e di nuovi diritti e di un Servizio Sanitario Pubblico forte, accessibile, efficiente ed efficace, in grado di essere più vicino e a sostegno dei bisogni della persona.

Il Rapporto di quest'anno ci dice chiaramente quanto oggi ci sia ancor più bisogno del Tribunale per i diritti del malato. Continuano, infatti, purtroppo ad aumentare rispetto al 2013 le difficoltà dei cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie pubbliche, rappresentando ormai un quarto di tutte le segnalazioni. Le liste di attesa rappresentano la voce più consistente tra le difficoltà di accesso e riguardano in particolare esami molto diffusi come le ecografie con attese medie di nove mesi, ma anche esami molto importanti e delicati come risonanze magnetiche e TAC. Rispetto a quest'ultime le segnalazioni sono raddoppiate e si attende mediamente dodici mesi. Il fenomeno delle "liste bloccate" è purtroppo ancora presente nonostante sia vietato dalla Legge. Ma all'interno del problema liste di attesa una delle questioni più gravi e insopportabili sulle quali è necessario soffermarsi è l'aumento delle segnalazioni per quanto riguarda i tempi di attesa nell'area oncologica, con particolare riguardo alla chemioterapia e la radioterapia.

I ticket continuano ad essere un forte ostacolo all'accesso alle prestazio-

ni per i cittadini, un peso sempre più insostenibile per i redditi delle famiglie, una vera e propria tassa sulla salute, nonché un profondo fattore di squilibrio interno al Servizio Pubblico perché per alcune prestazioni è meno concorrenziale (dal punto di vista economico) rispetto al privato.

In affanno anche l'Ospedale con un Pronto Soccorso caratterizzato da un aumento delle segnalazioni relative a lunghe attese da parte dei cittadini e con un'attività di ricovero sempre più critica per la riduzione dei servizi e del personale. L'assistenza territoriale, che ha visto negli anni un aumento delle risorse ad essa destinate, rappresenta la terza voce di segnalazione dei cittadini alla nostra organizzazione con particolari criticità per quanto riguarda i medici di famiglia e altri servizi molto importanti come quelli per la salute mentale.

Infine c'è un tema trasversale che attraversa tutto il rapporto e che i cittadini ci segnalano con forza, conseguenza della difficoltà di accesso alle prestazioni pubbliche, vale a dire i costi che devono sostenere per curarsi, primi fra tutti quelli per farmaci e per i ticket su diagnostica e specialistica.

Se questa è solo una parte della diagnosi della patologia del Servizio Sanitario Pubblico scattata attraverso le segnalazioni dei cittadini, la terapia somministrata dalle Istituzioni è non solo sbagliata ma anche pericolosa:

“Ci vogliono abituare a considerare l'intramoenia e il privato come normali canali di accesso alle prestazioni sanitarie di cui si ha bisogno e come unica soluzione per sopperire alle carenze e all'impossibilità del Servizio Pubblico di erogare le prestazioni nei tempi adeguati ai bisogni di salute dei cittadini”.

Una terapia pericolosa per la salute dei cittadini che in molti casi sono costretti a ritardare o a rinunciare alle cure di cui hanno bisogno, ma anche per la “Salute” del Servizio Sanitario Pubblico.

Una terapia che non accettiamo per chi come il nostro Movimento, e come tantissimi cittadini, considera il Servizio Sanitario Pubblico “una necessità e una conquista irrinunciabile” e sente la responsabilità di consegnare alle generazioni future, e quindi ai nostri figli e nipoti, questo bene comune, integro nei suoi principi fondamentali, e possibilmente migliore dell'attuale.

Tonino Aceti
Coordinatore Nazionale del Tribunale per i diritti del malato
Cittadinanzattiva

Sintesi dei principali risultati

I costi a carico dei cittadini

L'**11,3%** delle segnalazioni giunte al PiT Salute, nel corso del 2014, riguarda i costi a carico dei cittadini per accedere ad alcune prestazioni sanitarie.

La situazione economica ha assunto nel nostro paese una gravità particolare a causa della mancata individuazione di misure di rilancio e di spinte all'innovazione e alla crescita.

I cittadini, oggi più di ieri, si trovano alle prese con la precarietà del lavoro, la disoccupazione, l'aumento delle tasse, tutti elementi che impediscono la possibilità di acquistare quei servizi e quelle prestazioni sanitarie che lo Stato non è più in grado di erogare. Abbiamo voluto, come negli ultimi anni, mettere insieme le segnalazioni che avevano ad oggetto il maggior peso dei costi per accedere alle prestazioni sanitarie e ai servizi e per acquistare farmaci ed ausili e le abbiamo sintetizzate nella *Tab.1*.

L'accesso ai farmaci appare l'ambito maggiormente gravoso in termini economici ed è stato segnalato dai cittadini nel **26,6%** dei casi. Per quanto riguarda i farmaci in fascia A i cittadini sono costretti a pagare la differenza di prezzo tra il generico e il griffato che spesso è rilevante. Nel 2014 è stata, inoltre, riscontrata una crescente incidenza del **13,6%** - sulla spesa convenzionata - della compartecipazione a carico del cittadino (comprensiva del ticket per confezione e della quota a carico del cittadino eccedente il prezzo di riferimento sui medicinali a brevetto scaduto) rispetto al 12,7% registrato nel 2013.

Il peso dei ticket sulla diagnostica e la specialistica (21,3%) è il secondo settore segnalato dai cittadini come eccessivamente gravoso dal punto di vista economico e sta diventando un vero e proprio ostacolo alle cure.

I costi per le prestazioni in intramoenia (18,9%) appaiono allo stesso modo eccessivi per i cittadini, costretti tuttavia a sostenerli per poter ri-

spondere tempestivamente ai bisogni di cura che il servizio pubblico non è in grado di soddisfare.

Segue nella tabella la mobilità sanitaria (10,4%) in cui sono condensate le segnalazioni che riguardano la difficoltà di anticipare le spese di viaggio e alloggio, la burocrazia e i ritardi per ricevere i rimborsi da parte delle ASL e l'autorizzazione per accedere alle cure all'estero o fuori regione.

Se poi in una famiglia è presente un invalido o un anziano c'è davvero di che preoccuparsi: strutture residenziali dai costi esorbitanti (7,7%). Gli assegni di cura eliminati o inesistenti e l'insufficiente assistenza domiciliare costringono le famiglie a rivolgersi a badanti privati, determinando un aggravio di costi notevole.

Anche la mancata esenzione farmaceutica e diagnostica per alcune patologie rare pesa sulle tasche dei cittadini con il 5,3% delle segnalazioni.

Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa (5,1%), i cittadini sono costretti a pagare di tasca propria per avere prodotti di qualità o in quantità accettabili.

Tab. 1 – Costi a carico dei cittadini

Costi relativi a	2014	2013
Farmaci	26,6%	23,5%
Ticket per esami diagnostici e visite specialistiche	21,3%	17,1%
Prestazioni intramoenia	18,9%	20,7%
Mobilità sanitaria	10,4%	9,4%
Degenza in residenze sanitarie assistite	7,7%	8,8%
Mancata esenzione farmaceutica e diagnostica per alcune patologie rare	5,3%	6,6%
Carenza nell'assistenza protesica e integrativa	5,1%	7,1%
Ticket Pronto soccorso	3,7%	4,5%
Visite domiciliari	0,5%	1,4%
Duplicazione cartelle sanitarie	0,5%	0,9%
Totale	100%	100%

Fonte: analisi dati PiT Salute 2015 – Cittadinanzattiva

Oggi i cittadini non hanno accesso gratuito a dispositivi innovativi, personalizzati e di qualità, se non pagando di tasca propria cifre davvero elevate.

Questo breve approfondimento presenta un quadro molto allarmante dello stato dei servizi sociosanitari nel nostro Paese, effetto della profonda crisi del nostro sistema di welfare e ci dà la chiara percezione del senso di affanno e sfiducia vissuto dai cittadini.

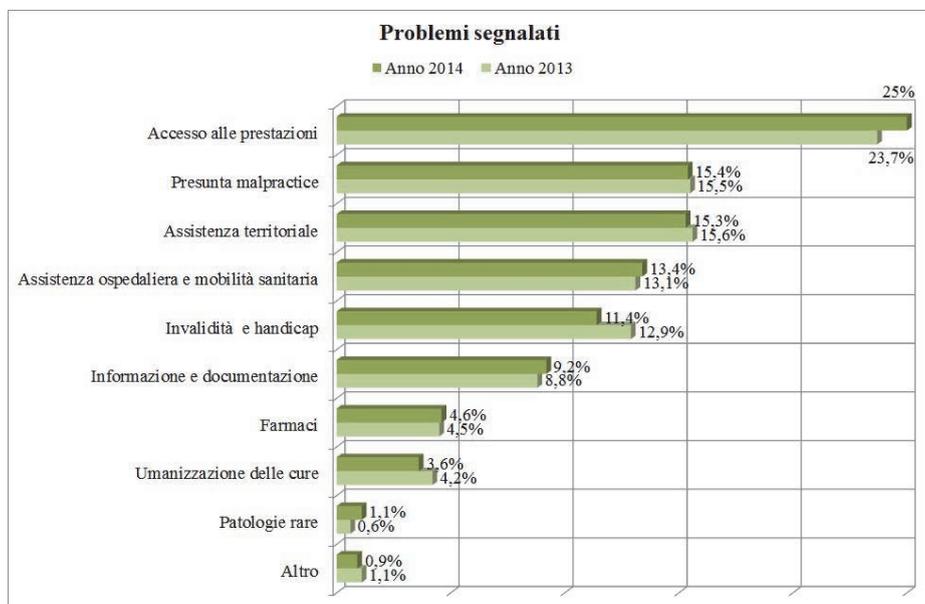


Fig. 1 – Sintesi dei principali risultati

Fonte: XVIII Rapporto PiT Salute 2015 – Cittadinanzattiva

Accesso alle prestazioni - 25%

L'**accesso alle prestazioni** sanitarie è la voce che, a livello generale, identifica il numero maggiore di segnalazioni dei cittadini, e il dato corrispondente è in aumento rispetto all'anno precedente (2013) quando si è registrato un valore pari al 23,7% del totale: si attesta, infatti, sul **25%** per la rilevazione 2014.

La criticità dell'area in questione, pertanto, è in chiaro aumento, con un accesso ai servizi sempre più difficile e oneroso per i cittadini.

Il discorso è valido soprattutto per quanto riguarda le **liste d'attesa**, il cui valore generale rimane sostanzialmente molto elevato e si attesta quasi sui due terzi del totale per entrambi gli anni della rilevazione (**58,7%** per il 2014, 58,5% per il 2013); in particolare, invece, è in aumento il dato che riguarda l'attesa per gli **esami diagnostici** (da 34,1% nel 2013 a **36,7%** nel 2014) e **interventi chirurgici** (da 27,1% per il 2013 a **28,8%** nel 2014).

Ancora nello specifico per le liste d'attesa, le ecografie sono le più segnalate e sono anche un dato in aumento rispetto il Rapporto PiT Salute precedente (dal 19,4% del 2013 al **24,1%** del 2014), e per gli esami di **Risonanza Magnetica, mammografia e TAC** si attende ancora dai 12 ai 13

mesi. Per gli interventi chirurgici, le aree di maggiore problematicità per le liste d'attesa sono **ortopedia (27,5%** nel 2014), **chirurgia generale**, con il **19,5%** e – gravissimo – **oncologia**, con il **11,5%**, e tempistiche che vanno dai 7 mesi per **frattura al femore**, ai 12 mesi per innesto di **protesi al ginocchio**, fino agli addirittura 24 mesi per la **ricostruzione mammaria** e la **protesi d'anca**. Si attende parecchio anche per ottenere visite specialistiche, soprattutto per quelle **psichiatriche** (13 mesi), per quelle **oculistiche** (9 mesi) e **cardiologiche** (fino a 8 mesi).

I cittadini, oltre al problema delle liste d'attesa, segnalano difficoltà sul tema dei **ticket**, che presentano **costi elevati ed aumenti sia per le procedure diagnostiche che per la parte strumentale specialistica**: il dato conferma un valore sopra il 40%, precisamente **42%** per l'anno 2014 (la rilevazione 2013 aveva invece indicato un valore più alto, pari al 44,1%).

Meno segnalato, rispetto al 34,4% della rilevazione 2013, la voce che fa riferimento alle segnalazioni per problemi nell'ottenere **informazioni** corrette e complete **sulle esenzioni dal pagamento dalla partecipazione alla spesa sanitaria**, con il **29,3%** per il 2014.

Le segnalazioni che fanno riferimento alle problematiche di **intramoenia** passano dal 10,1% del 2013 al **9%** del 2014, quindi si tratta di un lieve calo, ma la mole complessiva delle lamentele rimane la medesima, così come la loro gravità rispetto al sistema che non è in grado di supportare il cittadino in quelle che sono richieste di appropriatezza e rapidità nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Infine, nella presente edizione del Rapporto PiT Salute viene preso in esame il tema della **Procreazione Medicalmente Assistita**, con un **0,9%** rispetto al totale delle segnalazioni. I problemi di cui si lamentano i cittadini fanno riferimento alla **mancaza o difficoltà di accesso alle informazioni** che riguardano le informazioni **sui soggetti aventi diritto**, sulla **mobilità** interregionale, sui **costi elevati** e sulla totale **mancaza di un supporto psicologico** per le donne o per le coppie che scelgono di intraprendere questi percorsi.

Presunta malpractice – 15,4%

Le segnalazioni raccolte quest'anno sul tema della **presunta malpractice** ci dicono che il **15,4%** delle persone contatta i nostri servizi Pit e le nostre sedi del TDM sul territorio per avere informazioni, consulenza ed eventuale assistenza per casi di sospetto errore medico. Il dato si mantiene stabile rispetto al 15,5% registrato nel 2013.

La voce più consistente riguarda i **presunti errori diagnostici e tera-**

peutici con il **64,1%** delle segnalazioni, dato che si mantiene in linea con la rilevazione del 2013 (con il 66%).

Il **59,5%** riguarda i **presunti errori terapeutici**, in particolare nell'area ortopedia, chirurgia generale e oculistica; il **40,5%** riguarda invece i **presunti errori diagnostici**, in particolare nell'area dell'oncologia, ortopedia e ginecologia e ostetricia

La voce relativa alla **condizioni delle strutture** occupa il secondo posto, con il **17%** delle segnalazioni registrate. Sono in particolare i problemi con i macchinari, le condizioni igieniche e la presenza di ambienti fatiscenti ad essere segnalati dai cittadini, proprio perché la malpractice non si riferisce esclusivamente ad episodi di presunto errore, quanto anche a casi di cattiva presa in carico e cattiva gestione da parte delle strutture sanitarie.

Seguono le segnalazioni che riguardano le **disattenzioni del personale sanitario**, con il **12,7%** (10,4% nel 2013) ovvero tutti quei comportamenti che, pur non avendo causato un danno, rappresentano procedure incongrue e potenzialmente rischiose.

Ulteriore tema rilevante riguarda le **infezioni nosocomiali**, con il **3,8%** del totale delle segnalazioni; si tratta dei casi in cui la permanenza all'interno delle strutture o le pratiche di terapia possono aver contribuito a causare o hanno causato l'insorgere di infezioni.

Infine, la voce relativa al **sangue infetto**, con il **2,7%** dei casi segnalati.

Assistenza territoriale – 15,3%

Le segnalazioni che riguardano l'assistenza territoriale sono fra le categorie più importanti della rilevazione PiT Salute di quest'anno, e permettono di far emergere una situazione di complessiva inadeguatezza del servizio in questione, con una diffusa carenza di personale e limitate risorse materiali ed economiche per la gestione delle esigenze dei cittadini.

Le voci che compongono questa categoria sono differenti e fanno tutte riferimento agli interventi del sistema sanitario sul territorio: l'**assistenza sanitaria di base** è la prima di questi, e fa registrare un chiaro aumento del volume di segnalazioni, dal 25,7% del 2013 al **30,1%** del 2014; a una prima analisi di dettaglio, per quanto riguarda questa voce, i cittadini segnalano un aumento che indica il **rifiuto di visita a domicilio** (dal 23,3% del 2013 al **28,3%** del 2014) e il **rifiuto di effettuare prescrizioni** (dal 17,8% del 2013 al **24,5%** del 2014).

Si registra, poi, una complessiva insoddisfazione dei cittadini anche nell'erogazione della **riabilitazione domiciliare**, in quanto il dato relativo complessivo cresce dal 28,4% del 2013 al **37,2%** del 2014 con segnalazioni

che riguardano soprattutto le **difficoltà nell'attivazione del servizio** (da 35,7% a **36,4%** nel 2014) e la **sospensione dello stesso** (da 7,2% a **9,9%** nel 2014). Per il dettaglio sulla **riabilitazione in regime di degenza**, invece, la **scarsa qualità del servizio** è quanto viene segnalato dal **35,3%** dei contatti del 2014 (il dato era pari al 30% l'anno precedente).

I cittadini che accedono alle cure e ai servizi sanitari all'interno delle strutture quali RSA e Lungodegenze (**assistenza residenziale**) lamentano la **scarsa assistenza medico/infermieristica**, con un dato in aumento dal 36,4% al **39,3%** del 2014, assieme ai **costi ritenuti eccessivi per la degenza**, in percentuale pari al **22,2%** per il 2014 (il dato in questione era pari a 21,5% nel 2013).

Una voce molto importante è quella che si riferisce ai servizi per la **salute mentale**, i cui valori rimangono stabili fra il 13,8% del 2013 e il **13,9%** del 2014, a fronte di un problema ormai cronico e inaggravante a causa della mancanza di risorse e personale destinati a quest'area di servizi; fra le criticità più segnalate appaiono il **ricovero in strutture inadeguate** (dal 22,2% del 2013 al **27,9%** del 2014), la **difficoltà di accesso alle cure pubbliche** (in aumento dal 17,5% al **19,7%** del 2014) e i problemi relativi alle procedure di **Trattamento Sanitario Obbligatorio** (dal 14,3% 2013 al **16%** del 2014).

L'assistenza territoriale riguarda anche le procedure per l'erogazione dell'**assistenza domiciliare**, e i cittadini segnalano problemi nell'accesso alle **informazioni e sull'iter burocratico**, in misura percentuale pari al **29,4%** per il 2014 con un aumento di circa tre punti rispetto al 26% del 2013; da sottolineare anche il dato che si riferisce alla **sospensione del servizio per mancanza di fondi o personale**, che i cittadini segnalano in aumento di quattro punti e che passa dal 14,8% del 2013 al **18,8%**.

Altra voce in rapporto di coerenza con le difficoltà dell'assistenza territoriale è quella concernente l'**inesistenza del servizio**, che aumenta dal 11,1% del 2013 al **14,1%** del 2014, così come l'**insufficienza delle ore di assistenza**, che i cittadini hanno segnalato in misura pari al **14,1%** per il 2014 (nel 2013 era pari a 9,3%, quindi anche questo dato è in aumento).

Altro aumento notevole è quello che riguarda le segnalazioni concernenti l'**assistenza protesica ed integrativa**, che complessivamente passano dal 8,7% (anno 2013) al **11,2%** (anno 2014), indicando la sofferenza del sistema anche nell'erogazione di questi essenziali servizi; in particolare, in quest'area le segnalazioni riguardano l'**assistenza protesica**, che passano dal 55% del 2013 al **63%** del 2014, e le **forniture insufficienti e i costi aggiuntivi da sostenere** come problema stabile (infatti il dato relativo era pari al 40% nel 2013 e passa al **40,7%** nel 2014).

Assistenza ospedaliera e mobilità sanitaria – 13,4%

Nell'anno 2014 le segnalazioni relative all'assistenza registrano un incremento infatti, dal **13,1% del 2013 arrivano al 13,4%**. Naturalmente, anche se l'incremento è leggero non possiamo non considerare il fatto che i provvedimenti messi in atto dal Governo per far fronte alla crisi provata dal nostro SSN, continua ad avere effetti negativi sull'utenza.

Il 75,4% dei cittadini che ha contattato il nostro servizio PIT o il Tdm nel 2014 attinente all'assistenza ospedaliera, ha lamentato un problema relativo ai servizi ricevuti in ospedale; mentre **il 24,6%** ha segnalato **problemi di mobilità sanitaria**, quindi difficoltà di accesso ai servizi in luogo diverso da quello di residenza (fuori regione e all'estero).

Nell'ambito dell'assistenza ospedaliera, **la rete emergenza-urgenza** è quella che presenta maggiori problematiche, **con il 50,7%** del totale dei contatti del 2014. Nello specifico si tratta dei servizi del Pronto Soccorso e del 118. A seguire ci sono le difficoltà riscontrate durante un **ricovero con il 31,8%** dei casi. In particolare le difficoltà maggiormente segnalate sono determinate dalla carenza dei posti letto, dalla difficoltà a essere trasferiti in strutture più specializzate e dalla riduzione del personale infermieristico.

Ultimo elemento è quello delle **dimissioni** dalle strutture ospedaliere, momento che rappresenta la conclusione della fase del ricovero e presa in carico diretta da parte della struttura ospedaliera ma, è anche il primo passo verso l'assistenza offerta da strutture territoriali (RSA, ADI, Lungodegenze) e i problemi segnalati riguardano principalmente le dimissioni percepite dal cittadino premature rispetto al quadro clinico (**67,4%**) e dimissione di pazienti difficili da trattare (malati terminali) il tutto determinato sia dalla carenza di comunicazione tra paziente e personale medico infermieristico, che dalla mancanza di coordinamento tra la struttura che dimette e il servizio o la struttura da attivare.

Per quanto riguarda la mobilità sanitaria **il 71,4%** dei cittadini ci segnala la difficoltà di curarsi fuori regione, mentre **il 28,6% ci segnala** difficoltà di effettuare cure all'estero. Gli ostacoli maggiori segnalati incontrati riguardano i rimborsi delle spese con **il 55,9% dei casi** nel 2014.

Invalidità e handicap – 11,4%

Quest'anno i dati posizionano il tema dell'**invalidità civile e handicap** al quinto posto con l'**11,4%** delle segnalazioni sul totale (rispetto al 12,9% del 2013). Il dato subisce una lieve flessione rispetto alla rilevazione del 2013, quando raggiungeva il 12,9%.