

Dalla Sicilia a Orvieto per lavoro, se hai il diabete c'è un “dolce” calvario da affrontare per ottenere i presidi necessari

scritto da Alessandro Maria Lidonna | 15 Aprile 2021



La cronaca quotidiana ci offre spesso spunto ma la storia che vi raccontiamo oggi ha dell'incredibile e ancora non è giunta a soluzione. Giuseppe (nome di fantasia) è affetto da diabete insulinodipendente. Vive a Orvieto ma è residente ancora in Sicilia. Fin qui nulla di strano. Arriva il giorno in cui si accorge che stanno per terminare gli ausili che di solito utilizza per monitorare il livello della glicemia e l'insulina con i relativi aghi.



Inizia a porsi il problema e chiede agli uffici USL come poter usufruire dell'assistenza qui a Orvieto. Con estrema velocità, nonostante il periodo pandemico, lo specialista dell'ospedale controlla e compila il piano terapeutico che poi il nostro Giuseppe porta agli uffici USL. Lì scopre di aver sì diritto a tutti gli ausili ma la certificazione e la richiesta deve arrivare dalla propria USL di appartenenza cioè da Palermo. Nonostante il covid, dunque, i progressi tecnologici e l'avanzata del digitale per il povero paziente poco cambia, se non che si può fare tutto telefonicamente. Dopo qualche lungaggine finalmente arrivano l'agognato tesserino con il codice a barre dalla Sicilia. “Che bello, ha pensato Giuseppe, proprio in tempo per rifornirmi di tutto il necessario!”. Ma l'amara sorpresa è dietro l'angolo. In farmacia non accettano il codice, non per dispetto, ma semplicemente perché quello specifico codice per quello specifico assistito vale in Sicilia. “E ora cosa devo fare?”

Giuseppe è quasi rassegnato e preoccupato perché le sue scorte stanno terminando. Non si può contare sulle amicizie e sul proprio portafoglio perché le spese iniziano ad essere poco sostenibili e poi ne ha diritto! All'ufficio USL spiegano che la farmacia prescelta da Giuseppe deve telefonare in Sicilia, farsi abilitare il codice e il gioco è fatto. A parte la stranezza che nel 2021 ancora serva il telefono e non una procedura automatica e digitale, sembra cosa facile. Giuseppe va nella sua farmacia di fiducia, spiega quello che sembra apparentemente semplice e invece qui inizia l'odissea. Il farmacista chiama il numero della USL di Palermo indicato dall'impiegato di Orvieto. Il numero addirittura non squilla, o meglio il trillo è quello tipico del telefono staccato. Inizia un giro di telefonate fra uffici USL, Giuseppe, farmacista per capire il corretto iter. Ecco scoperto l'arcano, In tutta Italia il sistema è simile e quindi non servono grandi sforzi ma per la Sicilia è diverso, la piattaforma è dedicata alla Regione. Quindi il farmacista deve farsi accreditare dalla USL di appartenenza di Giuseppe, farsi accreditare, fornire tutti i codici per il rimborso e per la fatturazione.

Intanto viene reperito un nuovo numero per la USL di Palermo. In verità dovrebbe rispondere una persona che poi dovrebbe a sua volta, indicare il numero dell'impiegato che prima non rispondeva al proprio telefono. C'è il nuovo numero ma la musica non cambia, anzi, risulta inesistente. E allora? Giuseppe è già pronto a rimettere mano al portafoglio per pagare ciò che non dovrebbe. Il farmacista orvietano non demorde e studia una strada tortuosa ma veloce. "Troviamo una farmacia in Sicilia che fa spedizioni di presidi, non di medicine, e il gioco è fatto. Noi forniamo il codice siciliano, lui prepara il pacchetto e lo invia all'indirizzo di Orvieto". Inizia un nuovo giro di telefonate. Alla terza farmacia sembra che il problema possa risolversi. Giuseppe è estremamente fiducioso. Arriva l'ultima cocente delusione. Il sistema sanitario siciliano è diviso rigidamente in province e quindi anche il farmacista di Messina o Agrigento, dovrebbe seguire lo stesso iter del loro collega di Orvieto, in pratica siamo tutti stranieri in Patria.

Giuseppe ha ancora qualche giorno di autonomia per i vari ausili ma rimane incredulo di fronte all'ultima trovata della burocrazia per complicare la vita a chi ha bisogno di monitorare e curare una malattia cronica e pericolosa. Ora rimane l'ultimo tentativo, quello di trovare una farmacia a Palermo con un parente disponibile a ritirare gli ausili, impacchettarli e spedirli a Giuseppe ad Orvieto. Qui la burocrazia non riesce a metterci lo zampino, serve solo la buona volontà.

Una riflessione questa storia la merita sicuramente. Il ministro Renato Brunetta, tanto odiato dalla categoria dei pubblici impiegati, ha spiegato che la nuova rivoluzione sarà quella della buona burocrazia. Ecco ci permettiamo di suggerire al ministro di partire proprio da questa storia per partire con una riforma che, una volta almeno, parta dalle necessità dell'utenza, del cittadino, e non dalla parte esclusivamente dell'impiegato o del funzionario che oggi, troppo spesso, sembra avere diritto di vita o di morte sul privato o sulla partita IVA o sull'impresa che si presenta allo sportello. Un primo passo potrebbe proprio essere l'uniformità dei sistemi e delle piattaforme e una forte spinta verso il digitale. Rimarrà tutto una chimera o un giorno non molto lontano sarà realtà?