Clara Varano: Spiacevole episodio con personale della centrale operativa del 118

Data: Invalid Date | Autore: Redazione

Riceviamo e pubbliciamo
CATANZARO, 19 FEBBRAIO 2015 - Che la Sanità fosse allo sbando era ed è, ormai, un dato di fatto sotto gli occhi di tutti, ma che un cittadino, un contribuente calabrese, venisse trattato dal personale di turno questa notte al 118, come uno “zerbino”, sentendo nel giro di un quarto d'ora calpestare tutti i suoi diritti e ricevendo anche una telefonata di minaccia, rasenta l'assurdo. Ma procediamo per gradi. Mia nonna ha quasi 86 anni, è stata affetta da un enfisema polmonare.

Qualche anno fa ha avuto un infarto a causa del quale le è stato impiantato un bypass, poco dopo ha avuto una pancreatite e in questo momento è affetta da una piastrinosi. Un quadro clinico che preoccuperebbe chiunque, specie considerata l'età. Per questo motivo, dopo essere stata svegliata in piena notte dalle sue grida e dopo aver cercato invano di tranquillizzarla, dietro sua richiesta, in preda al panico, ho ritenuto opportuno chiamare il 118. [MORE]

La signora al telefono, senza chiedere l'età della paziente, dopo aver avuto l'informazione che si trattava di una infartuata e che lamentava forti dolori di stomaco e al petto, ha chiesto se mia nonna fosse raffreddata oppure influenzata e se avessimo contattato il medico di base o la guardia medica aggiungendo che “se la signora necessita di una visita domiciliare bisogna chiamare la guardia medica”, come se io, mia sorella o qualcuno dei miei genitori presenti fossimo in grado o avessimo le conoscenze mediche per distinguere se era il caso di chiamare la guardia medica o il 118.

Alla mia richiesta di mandare “cortesemente l'ambulanza” l'infermiera ha risposto: “Noi non facciamo cortesie. Dobbiamo servire l'intero territorio, Perché se poi succede qualcosa sul territorio, se succede un incidente grave, se succede un infarto, io devo rendere conto, signora”. Come se mia

nonna non fosse sul territorio, come se avesse escluso a priori che mia nonna, infartuata, potesse avere un infarto in corso e dovessi essere io a stabilirlo. La telefonata prosegue.

“Lei – ha aggiunto l'infermiera del 118 – dove abita signora? Le mando la guardia medica”. La mia risposta: “Mandi chi vuole, poi domani ne riparliamo (ammetto il mio tono della voce alterato, ma da profana ritenevo che mia nonna 85enne stesse per morire).

A questo punto la donna dice: “Io sono qui per fare un 'triage' – come se io dovessi obbligatoriamente sapere di cosa si tratti – e non per fare la centralinista. Io sono un'infermiera. Lei deve chiamare il centralino per l'accettazione. Io so quello che devo fare e le mando la guardia medica. Se la guardia medica mi dice che la signora necessita di una equipe di rianimazione le mando l'ambulanza”. Intanto erano già trascorsi 20 minuti dalla chiamata in emergenza e mia nonna era stesa dolorante sul letto. Alla mia richiesta di avere un suo nominativo o comunque un codice identificativo l'infermiera ha detto: “Faccia domanda per iscritto per i miei dati”.

Il tempo continuava a trascorrere e dopo tutto ciò, continuando a non tenere in considerazione le condizioni di mia nonna, l'infermiera passa, con un tono di sufficienza, alle richieste sul mio indirizzo, sfoggiando le sue conoscenze geografiche affermando che il quartiere Santa Maria di Catanzaro “non si trova a Catanzaro”, come fosse in un altro Comune.

Telefonata chiusa. Attendiamo che il telefono di casa squilli, ma niente. Dopo 21 minuti ricevo, sul mio telefono privato, senza aver dato alcuna autorizzazione e nonostante avessi lasciato il recapito telefonico domestico, una telefonata dal 118 sulla mia utenza cellulare. Dall'altro capo del telefono, la stessa infermiera minaccia di denunciarmi per procurato allarme se mia nonna dovesse decidere di “firmare per rifiutare il ricovero”, (nel fortunato caso in cui vi sia un posto letto libero in ospedale) oppure “se dovesse risultare che l'ambulanza non era necessaria”.

Chiariamo che gli obiettivi del Triage sono:
•” 76–7W are immediata assistenza al malato che giunge in emergenza;
•”–æF— izzare alla visita medica i pazienti secondo un codice di priorità;
•”–FVçF–f–6 &R ÆR iorità e l’area più appropriata di trattamento;
••6Ö—7F &R ’ ¦–VçF’ æöâ W&vVçF“°
• Ridurre i tempi di attesa per la visita medica (anche se per i pazienti meno gravi - codici bianchi - con il triage i tempi d'attesa sarebbero più lunghi se confrontati a un accesso alla sala visita basato sul semplice ordine d'arrivo in pronto soccorso);
••&–GW'&R Æò 7F Fò I& ç6– °
•”Ö–vÆ–÷ are la qualità delle prestazioni professionali del personale in Pronto Soccorso;
••`alutare periodicamente le condizioni dei pazienti in attesa;
•”`ornire informazioni sanitarie ai pazienti e ai loro familiari.

Detto ciò, dopo l'arrivo dell'ambulanza mia nonna è stata condotta al Pronto Soccorso e ricoverata in geriatria perché “il quadro clinico preoccupante”. Buon per me, mi sono risparmiata una denuncia per procurato allarme, intanto mia nonna rischiava la vita. L'infermiera non ha mostrato alcuna sensibilità verso chi in quel momento era in ansia per un congiunto che stava male. Non ha mostrato alcun interesse, non rivolgendo alcuna domanda mirata (“che cosa ha? Qual è il problema?” non corrispondono a domande mirate), per informarsi realmente delle condizioni di salute di mia nonna. Bisogna morire prima o poi, nessuno vuole vivere in eterno, ma che il personale di un Pronto Soccorso assuma questo atteggiamento nei confronti di un cittadino e di un paziente è vergognoso.

Ora, da giornalista prima e da privata cittadina poi, mi domando e lo domando a politici, istituzioni e dirigenti sanitari: a che punto siamo arrivati? La Calabria è davvero così in basso? Catanzaro è messa così male che se un ambulanza si occupa di un anziano non può intervenire qualcun altro per un'altra emergenza? Oppure tutti i cittadini siamo legittimati a pensare che il valore della vita di un anziano è minore di quello di chiunque altro? Quando finirà il tira e molla con il Governo per la nomina di un Commissario? Capisco che il turno di notte possa essere difficile e pesante, che ci sia carenza d'organico, che probabilmente la signora avrà ricevuto 200 telefonate con falsi allarmi, ma mia nonna è un essere umano ed io anche.

Notizia segnalata da: (Clara Varano)

Articolo scaricato da www.infooggi.it
https://www.infooggi.it/articolo/clara-varano-spiacevole-episodio-con-personale-della-centrale-operativa-del-118/76903