

Analisi delle interviste telefoniche relative al servizio dei Medici di Medicina Generale della ASL Roma 3. Periodo di riferimento primo trimestre del 2025.

Nel primo trimestre del 2025, la UOSD Comunicazione Istituzionale e URP della ASL Roma 3 ha svolto un'indagine sul servizio relativo ai Medici di Medicina Generale sulla base delle segnalazioni ricevute per carenza di Medici di base e gestite come reclami dal personale interno all'Azienda. L'indagine si è svolta **telefonicamente** con 2 brevi domande che i nostri operatori hanno posto agli utenti per verificare **il loro indice di gradimento sul servizio**.

Il Medico di Medicina Generale: che cos'è?

Il Medico di famiglia (o Medico di Medicina Generale) è il professionista che fornisce l'assistenza medica di base e, se necessario, indirizza e guida il cittadino verso i servizi sanitari specialistici di cui ha bisogno.

Il cittadino esercita il suo diritto di scelta tra i Medici iscritti nel Comune di appartenenza in un apposito elenco disponibile presso gli Uffici della ASL. Nel caso in cui venga meno il rapporto fiduciario, il paziente può revocare la scelta per effettuare una nuova.

È possibile effettuare la scelta o la revoca del Medico di base in qualsiasi sportello CUP della ASL Roma 3, a prescindere dal Distretto Sanitario di appartenenza o sul sito della Regione Lazio.

I nominativi dei Medici di famiglia e dei Pediatri di Libera Scelta e la disponibilità dei posti è consultabile attraverso il link <https://www.salutelazio.it/ricerca-medici>.

Il metodo di indagine: il questionario telefonico.

Il metodo di indagine utilizzato dalla ASL Roma 3 è il **questionario telefonico con domande che danno la possibilità di articolare brevi risposte**: riprendendo i numeri degli utenti che hanno sporto reclamo nel primo trimestre del 2025, i nostri operatori hanno posto ai cittadini 2 domande per avere la possibilità di toccare con mano l'esperienza degli utenti.

Lo scopo è di porre al centro dell'indagine di gradimento proprio chi utilizza la prestazione e, quindi, è in grado di offrire una sua opinione su fatti realmente accaduti.

I dati

Le domande a cui gli utenti hanno risposto sono volte per lo più ad indagare sulla **professionalità e disponibilità dei Medici di base e sulla difficoltà di effettuare un eventuale cambio.**

Per la ricerca è stato considerato un campione di 50 soggetti adulti (fascia di età 30/50 anni).

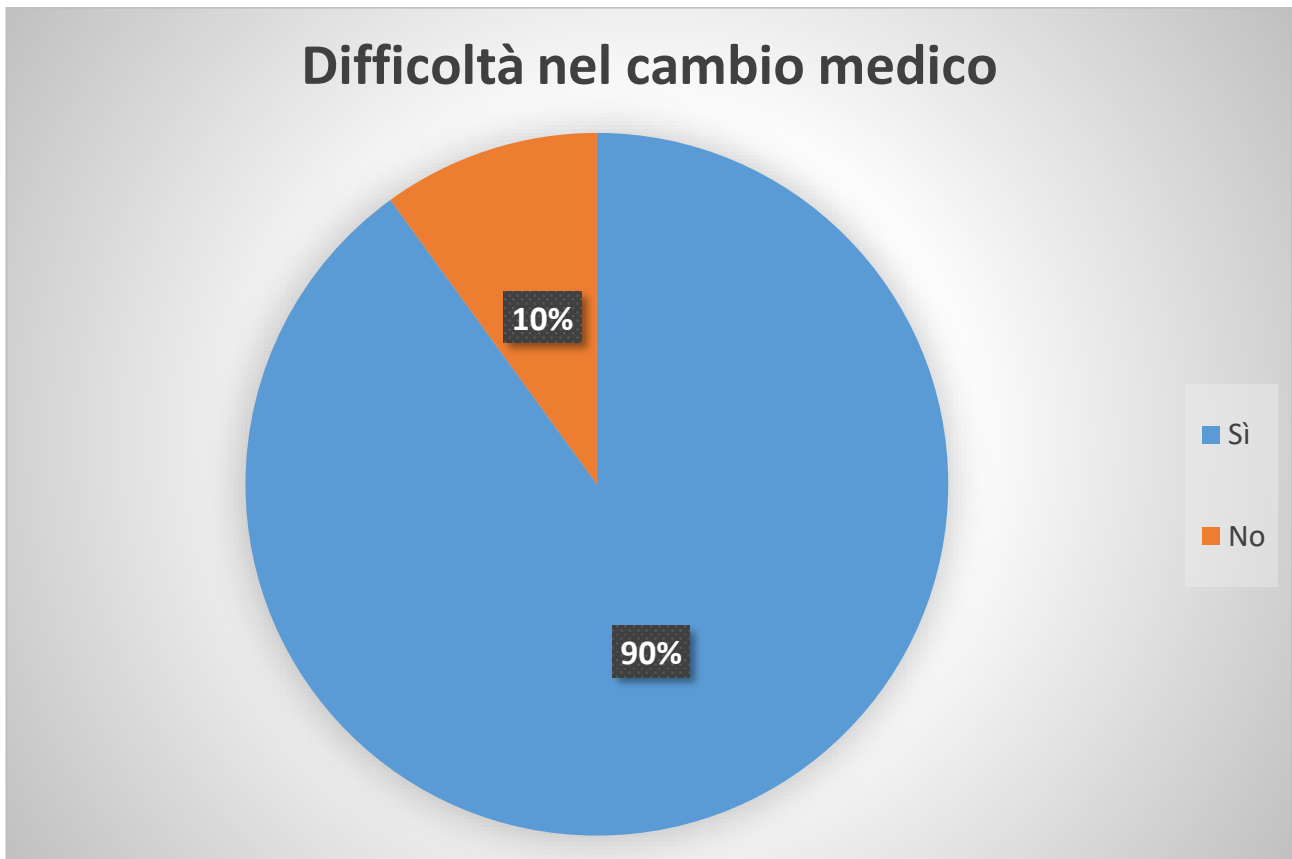
Prima domanda: si trova bene con il suo Medico di base quanto a professionalità e disponibilità?

I giudizi degli utenti sono maggiormente negativi, poiché i medici di base non riescono a seguire con la giusta attenzione tutti i loro pazienti i quali molto spesso si trovano – tra le altre cose – a fare lunghe attese negli studi per farsi visitare.



Seconda domanda: in caso di cambio del Medico di base ha avuto difficoltà?

Anche in questo caso i giudizi degli utenti sono per lo più negativi e possono ricondursi al numero ridotto dei medici di base per cui chi tenta di esercitare il proprio diritto cambiando professionista, si trova impossibilitato a farlo.



In conclusione, sono emerse grandi criticità sul servizio relativo i Medici di Medicina Generale. Gli aspetti da poter migliorare per rendere il servizio più efficiente sono, quindi, molti e sono legati soprattutto alla carenza del numero dei professionisti sul territorio.