



**L'USO DEI SERVIZI,
LE PRESTAZIONI SANITARIE A PAGAMENTO
E IL GIUDIZIO SUL SISTEMA SANITARIO
REGIONALE**

**I RISULTATI DI UN'INDAGINE FRA GLI ISCRITTI
ALLA FEDERAZIONE DEI PENSIONATI CISL DELLA TOSCANA**

Giugno 2008



Introduzione

Da qualche anno la Federazione dei pensionati della Cisl Toscana è impegnata, attraverso il suo Ufficio Studi, nel monitoraggio della situazione sociosanitaria e del sistema dei servizi.

Attraverso la realizzazione di indagini ad hoc, che si accompagnano alla conoscenza delle problematiche locali grazie al contatto diretto delle strutture con il territorio regionale, nel corso degli ultimi anni sono state esplorate ed approfondite diverse tematiche¹.

L'ultima indagine realizzata fra gli iscritti alla Federazione dei pensionati Cisl della Toscana ha avuto l'obiettivo di indagare il ricorso alle prestazioni sanitarie (visite specialistiche e accertamenti diagnostici), l'incidenza e i motivi dell'uso delle strutture sanitarie a pagamento. Inoltre si è chiesto agli iscritti di esprimere una valutazione sul sistema sanitario regionale e un giudizio sui cambiamenti che stanno interessando il sistema.

Le informazioni raccolte restituiscono, anche questa volta, un quadro interessante e permettono alla Federazione regionale dei pensionati di individuare i principali punti di attenzione ed elaborare strategie nell'ambito di un quadro informato.

Modalità di realizzazione

Al fine di garantire coerenza e confrontabilità nei risultati, le modalità di realizzazione dell'indagine sono state, dal punto di vista metodologico, analoghe a quelle delle indagini svolte negli anni precedenti.

L'Ufficio Studi della Fnp Cisl Toscana ha predisposto un breve questionario a risposta chiusa replicando, in parte, domande già proposte nelle indagini precedenti. Alcuni quesiti, inoltre, sono stati ripresi dall'Indagine Istat Multiscopo sull'uso dei servizi e utilizzate come variabili di controllo.

A partire dall'universo degli oltre 100 mila iscritti in Toscana alla Federazione regionale dei pensionati della Cisl, è stato individuato un campione casuale di 600 unità.

I questionari sono stati inviati alle dieci strutture provinciali, che hanno svolto un'importante ruolo di coordinamento fra gli iscritti e l'Ufficio Studi, somministrando i questionari secondo le modalità di campionamento definite e provvedendo alla loro raccolta.

L'indagine è stata realizzata nel periodo aprile-maggio 2008.

Le interviste realizzate sono state 645.

¹ Le indagini precedenti sono state realizzate nel 2001, nel 2004 e nel 2005.



Le caratteristiche del campione

Prima di entrare nel merito della presentazione dei principali risultati, ci soffermiamo brevemente a descrivere le caratteristiche del campione dei rispondenti, di cui analizziamo la distribuzione in termini di genere e classe di età.

Cominciamo con la distribuzione per genere. Come emerge dalla tabella, fra i rispondenti si registra una prevalenza di uomini, che rappresentano il 59,1% degli intervistati; le donne, per contro, rappresentano il 40,9% del campione.

Distribuzione degli intervistati per genere

	v.a.	%
Femmine	264	40,9%
Maschi	381	59,1%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

L'indagine realizzata ha come target gli iscritti alla Fnp della Toscana, rispetto ai quali è stato effettuato il campionamento e a cui è stato somministrato il questionario.

E' interessante analizzare la distribuzione dei rispondenti nel dettaglio della classe di età. La distribuzione percentuale indica che il 39,2% dei rispondenti ha un'età inferiore ai 65 anni; il 24,8% appartiene alla classe 65-69 anni; il 19,8% al gruppo 70-74 anni; il 16,1%, infine, ha 75 anni e più.

Distribuzione degli intervistati per classe di età

	v.a.	%
Meno di 65 anni	253	39,2%
65-69 anni	160	24,8%
70-74 anni	128	19,8%
75 anni e più	104	16,1%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008



Il ricorso ai servizi sanitari fra gli iscritti alla Federazione dei pensionati della Cisl

L'indagine realizzata fra gli iscritti alla Fnp Toscana nei mesi di aprile-maggio 2008 evidenzia che il 79,4% degli intervistati ha effettuato nei tre mesi precedenti all'intervista una visita specialistica, una prestazione diagnostica, o entrambe.

Ha effettuato visite specialistiche e/o accertamenti diagnostici nel corso degli ultimi tre mesi?

	v.a.	%
Si	512	79,4%
No	133	20,6%
Totale	645	100,0%

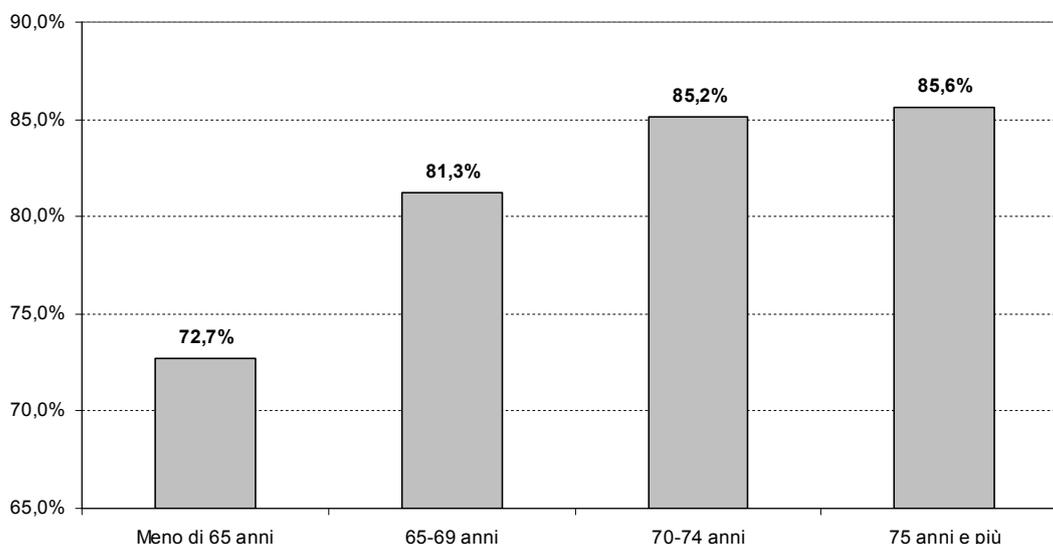
Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Il ricorso ai servizi aumenta, come noto, al crescere dell'età. Al processo di invecchiamento, infatti, si accompagna mediamente un peggioramento delle condizioni di salute e, di conseguenza, aumenta il "consumo" di sanità.

Il dato trova conferma nella nostra indagine ed è ben evidenziato dall'andamento dell'istogramma, che indica l'incidenza del ricorso ai servizi sanitari (visite specialistiche e/o accertamenti diagnostici) in relazione all'età dei rispondenti.

La correlazione è evidentemente positiva. Se, infatti, il 79,4% degli intervistati ha fatto una visita specialistica o un accertamento diagnostico nei tre mesi precedenti all'intervista, la percentuale sale all'81,3% fra i rispondenti di età compresa fra i 65 e i 69 anni, all'85,2% fra i 70-74enni e all'85,6% fra gli ultrasessantacinquenni.

Percentuale di intervistati che hanno effettuato visite specialistiche e/o accertamenti diagnostici nei tre mesi precedenti all'intervista per gruppi di età



Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Dopo aver delineato il quadro generale relativo al ricorso ai servizi sanitari fra gli iscritti, possiamo entrare nel dettaglio delle due macrotipologie poste sotto osservazione: le visite specialistiche da un lato; gli accertamenti diagnostici dall'altro.

Cominciamo con il dato relativo alle **visite specialistiche**.

L'indagine realizzata fra gli iscritti alla Fnp Cisl evidenzia che nel corso degli ultimi tre mesi, il 67,3% dei rispondenti ha effettuato almeno una visita specialistica.

Il ricorso alle visite specialistiche aumenta al crescere dell'età degli intervistati. I dati rilevati dalla nostra indagine, infatti, evidenziano che la percentuale di iscritti che hanno fatto almeno una visita specialistica nei tre mesi precedenti all'intervista aumenta al crescere dell'età. Si tratta del 62,5% dei rispondenti di età inferiore ai 65 anni; il 69,1% dei 65-70enni; il 70% dei 70-74enni e il 74,0% degli over 75.

Ha effettuato visite specialistiche nel corso degli ultimi tre mesi?

	v.a.	%
Si	434	67,3%
No	211	32,7%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Fra coloro che hanno effettuato almeno una visita specialistica, oltre la metà (il 51,4%) ha pagato per intero la prestazione, ricorrendo al sistema privato o all'*intra moenia*.

Ha pagato per intero la visita specialistica?

	v.a.	%
Si	223	51,4%
No	211	48,6%
Totale	434	100,0%

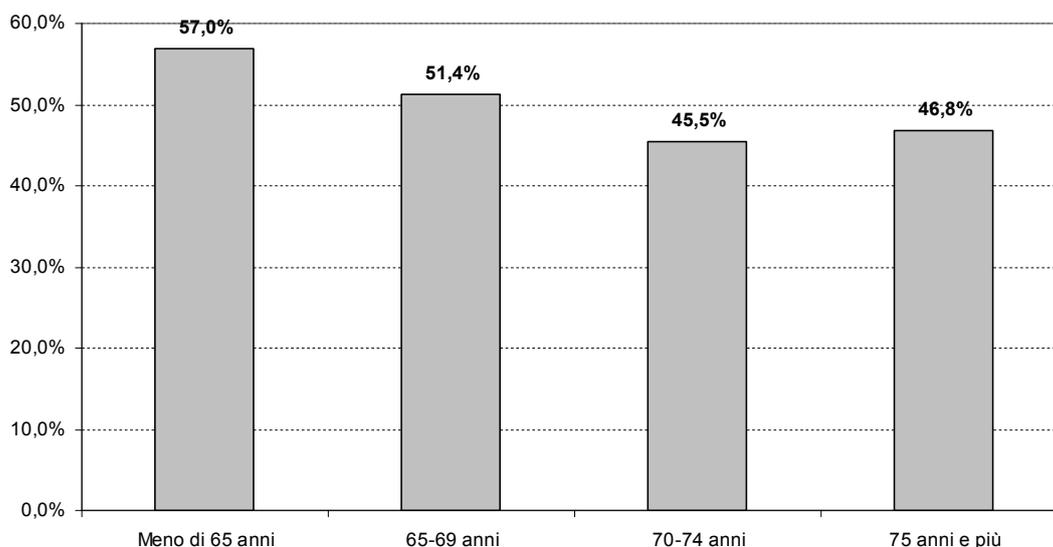
Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Per quanto riguarda il ricorso alle prestazioni a pagamento è interessante rilevare come la distribuzione per età risulti opposta al ricorso alle prestazioni sanitarie tout court. Sono infatti i gruppi di età più giovani che ricorrono più frequentemente degli altri al sistema privato o all'*intra moenia*. Al crescere dell'età, il fenomeno si attenua.

Il trend per età è ben evidenziato dall'andamento del grafico, che riporta la percentuale di intervistati che hanno pagato per intero la visita specialistica nel dettaglio dei quattro gruppi di età individuati.

Il ricorso alle prestazioni a pagamento è più frequente per gruppo degli under 65 – dove si attesta al 57,0% - e scende al crescere dell'età.

Percentuale di intervistati che hanno pagato per intero la visita specialistica per gruppi di età



Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008



Come appare evidente dai dati riportati in tabella, il motivo principale che induce al ricorso alla sanità privata è rappresentato dai tempi di attesa, considerati troppo lunghi dal 61,0% degli intervistati.

Nel caso delle visite specialistiche, tuttavia, l'indagine fa emergere – e permette di quantificare – un altro elemento interessante, quello della scelta dello specialista con cui effettuare la visita. In tal senso, infatti, non è irrilevante la percentuale di intervistati che dichiara di fare visite a pagamento per poter scegliere personalmente lo specialista: si tratta, in termini percentuali, del 32,3%, dunque quasi uno ogni tre.

Le altre motivazioni, infine, risultano residuali.

Qual è il motivo principale per cui ha pagato per intero la visita specialistica?

	v.a.	%
I tempi proposti dal CUP erano troppo lunghi	136	61,0%
Volevo proprio quello specialista	72	32,3%
Mi fido di più delle strutture private	10	4,5%
Altri motivi	5	2,2%
Totale	223	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Il quadro delineato per le visite specialistiche si conferma anche per gli **accertamenti diagnostici**, seppure emergano alcuni elementi di differenza.

Cominciamo con l'analizzare l'incidenza del fenomeno fra gli iscritti. La percentuale di coloro che nel corso degli ultimi tre mesi hanno effettuato accertamenti diagnostici è pari al 60,8%, dato questo lievemente inferiore all'incidenza delle visite specialistiche, ma pur sempre elevato.

La distribuzione per gruppi di età conferma che il ricorso alla prestazione sanitaria si correla positivamente al processo di invecchiamento. E' evidente, infatti, che il ricorso agli accertamenti diagnostici aumenta al crescere dell'età. Ne ha effettuato almeno uno nei tre mesi precedenti l'intervista il 56,9% dei 60-64enni; il 60,0% dei 65-69enni; il 63,3% dei 70-74enni; il 68,3% degli over 75enni.

Ha effettuato accertamenti diagnostici nel corso degli ultimi tre mesi?

	v.a.	%
Sì	392	60,8%
No	253	39,2%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Anche nel caso degli accertamenti diagnostici, la percentuale di rispondenti che hanno utilizzato le strutture private e a pagamento è tutt'altro che marginale; essa, tuttavia, è inferiore al valore stimato per le visite specialistiche: il 39,0% rispetto al 51,4%.

Il dato probabilmente è da imputare al costo più elevato di tale tipo di prestazione al di fuori del sistema sanitario pubblico o convenzionato.

Ha pagato per intero l'accertamento diagnostico?

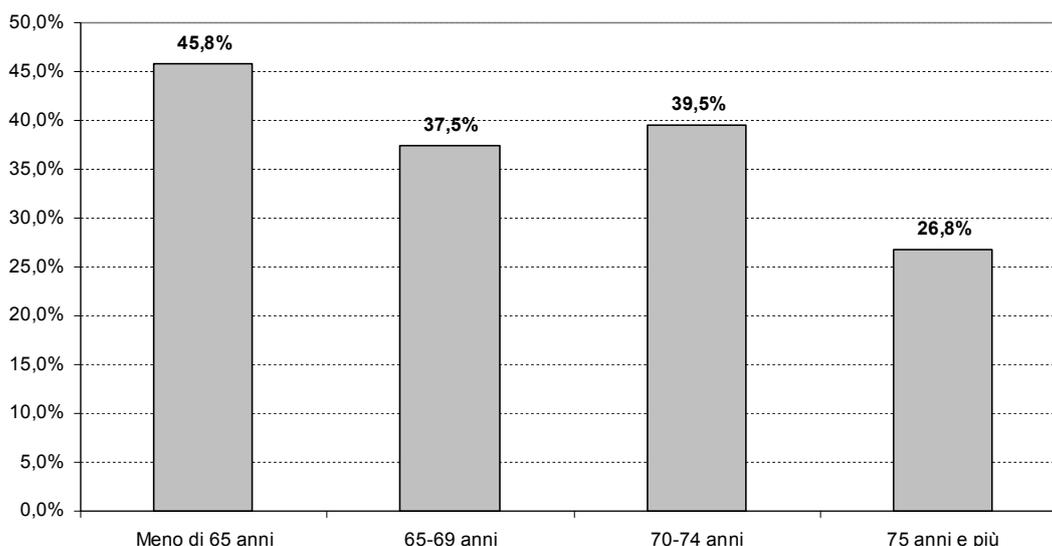
	v.a.	%
Si	153	39,0%
No	239	61,0%
Totale	392	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Anche in questo caso, così come per le visite specialistiche, il ricorso alle prestazioni a pagamento si correla negativamente all'età, evidenziando un maggiore ricorso al privato da parte dei gruppi di età più giovani.

Come emerge dal grafico, infatti, la percentuale di intervistati che hanno effettuato accertamenti diagnostici a pagamento rappresenta il 45,8% fra i 60-64enni e scende al 26,8% fra gli over 75enni.

Percentuale di intervistati che hanno pagato per intero gli accertamenti diagnostici per gruppi di età



Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008



Quanto alle motivazioni, il ricorso alle prestazioni a pagamento è determinato dai tempi di attesa. L'88,2% dei rispondenti, infatti, segnala come motivo principale del ricorso al sistema privato il fatto che "i tempi proposti dal CUP sono troppo lunghi".

Le altre motivazioni risultano residuali.

Qual è il motivo principale per cui ha pagato per intero l'accertamento diagnostico?

	v.a.	%
I tempi proposti dal CUP erano troppo lunghi	135	88,2%
Mi fido di più delle strutture private	15	9,8%
Altri motivi	3	2,0%
Totale	153	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

I tempi di attesa, dunque, rappresentano il motivo principale che spinge gli utenti a rivolgersi al sistema privato e rappresentano, dunque, un problema fra coloro che usano effettivamente i servizi.

Ma la questione dei tempi di attesa si riflette in una percezione di carattere più generale, a prescindere dall'uso o meno dei servizi.

Per valutare il fenomeno, anche in una prospettiva longitudinale, è stato chiesto agli intervistati se occorre aspettare per avere le prestazioni dalle strutture sanitarie pubbliche, a prescindere dal fatto i rispondenti abbiano o meno fatto ricorso ai servizi e, dunque, abbiano effettivamente dovuto aspettare.

L'indagine evidenzia che la sensazione diffusa e generalizzata è quella dell'esistenza e dell'inevitabilità dei tempi di attesa. Come si evince dai risultati riportati nella tabella, infatti, il 70,4% dei rispondenti sostiene che occorre sempre aspettare per ricevere le prestazioni dalle strutture sanitarie pubbliche.

Occorre aspettare per avere le prestazioni dalle strutture sanitarie pubbliche?

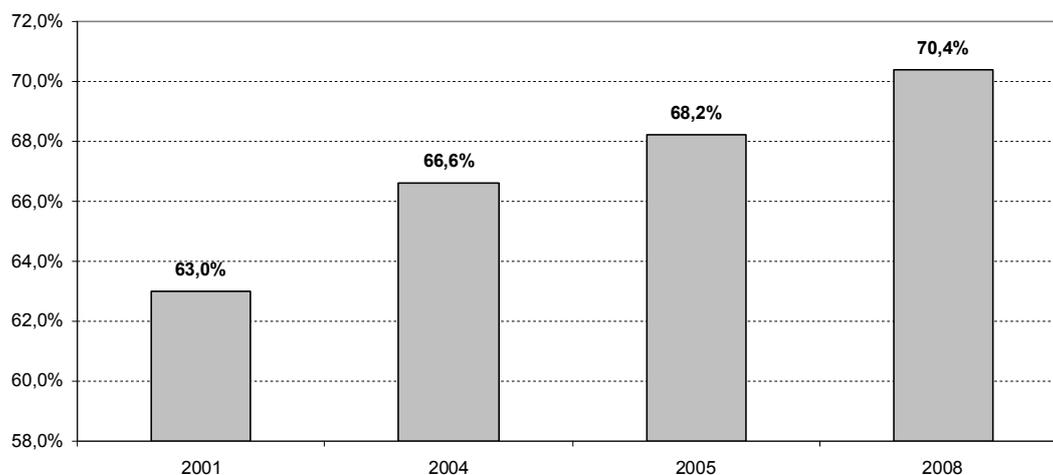
	v.a.	%
Sempre	454	70,4%
Qualche volta	181	28,1%
Mai	6	0,9%
Non sa/non risponde	4	0,6%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Ciò che è interessante di questa domanda – che, come abbiamo evidenziato, rileva soprattutto un umore generale - è la possibilità di confronto in un'ottica longitudinale rispetto a quanto emerso dalle indagini realizzate dall'Ufficio Studi negli anni precedenti.

In tal senso è sintomatico sottolineare, come si rileva dai dati riportati nel grafico, che la percentuale di rispondenti che sostiene di dover sempre aspettare è aumentata nel corso degli anni, passando dal 63,0% del 2001 al 70,4% del 2008.

Percentuale di intervistati che dichiara che occorre sempre aspettare per avere le prestazioni dalle strutture sanitarie pubbliche. 2001, 2004, 2005 e 2008 a confronto



Fonte: Indagini iscritti Fnp Cisl Toscana, 2001, 2004, 2005, 2008

Gli iscritti danno il voto al Sistema Sanitario Regionale

Nonostante il ricorso tutt'altro che marginale alle prestazioni a pagamento (sia per le visite specialistiche che per gli accertamenti diagnostici) e la questione dei tempi di attesa, che rappresenta un elemento di criticità sia fra chi utilizza i servizi che dall'opinione pubblica in generale, il giudizio che gli intervistati danno del Sistema Sanitario Regionale è tutt'altro che negativo.

In tal senso, una delle domande proposte ha avuto proprio come obiettivo quello di valutare, dal punto di vista dei rispondenti, la qualità del sistema.

Come emerge dai dati riportati in tabella, l'1,2% la considera ottima; il 24,0% buona; il 45,6% discreta. L'area dell'insoddisfazione, per contro, interessa il 28,7% dei rispondenti, che considerano insufficiente la qualità dell'offerta sanitaria pubblica.

Come giudica la qualità dell'assistenza sociosanitaria (pubblica) offerta?

	v.a.	%
Ottima	8	1,2%
Buona	155	24,0%
Discreta	294	45,6%
Insufficiente	185	28,7%
Non sa/non risponde	3	0,5%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Il giudizio sul sistema si mantiene costante in relazione ad alcune variabili (come, ad esempio, il genere e l'uso/non uso dei servizi), ma si modifica in maniera significativa in relazione all'età. I gruppi di rispondenti più anziani esprimono giudizi più positivi rispetto ai più giovani, che appaiono maggiormente critici.

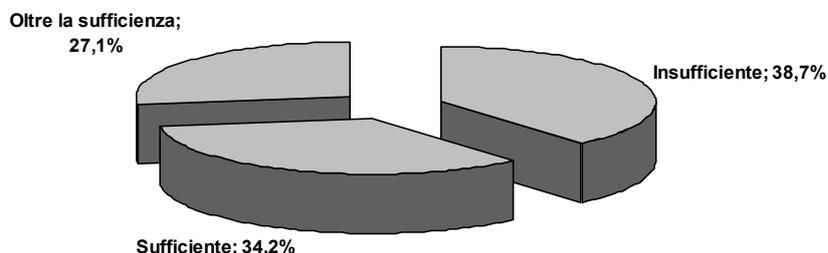
Fra gli over 75enni, ad esempio, la percentuale di coloro che ritiene il sistema ottimo/buono si attesta al 34,6%, rispetto al 25,2% del campione. Soltanto il 20,2% dei più anziani, inoltre, ritiene insufficiente la qualità del sistema (contro il 28,7% dell'intero campione).

Agli intervistati è stato chiesto di dare un voto (da 1 a 10) al Sistema Sanitario Regionale.

La distribuzione di frequenza ottenuta è sintetizzata nel grafico: il 38,7% dei rispondenti assegna al sistema un voto compreso fra 1 e 5; il 34,2% esprime un giudizio di sufficienza, assegnando al sistema il voto 6. Il 27,1%, per concludere, assegna al Sistema Sanitario Regionale un voto compreso fra 7 e 10.

Il voto medio è pari a 5,6 e, dunque, di sufficienza scarsa.

In una scala da 1 a 10, che voto dà al Sistema Sanitario Regionale?



Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

Il giudizio che il nostro gruppo di intervistati ha espresso rispetto al Sistema Sanitario Regionale può essere messo a confronto, con tutte le cautele del caso, con quanto emerge dall'Indagine Istat "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari"².

In primo luogo può essere interessante mettere a confronto la distribuzione di frequenza rilevata nel nostro campione con quella stimata per il complesso dei cittadini italiani³. I nostri intervistati risultano più critici e attribuiscono al sistema un punteggio più basso rispetto al dato medio nazionale.

La differenza più rilevante, infatti, riguarda la numerosità del gruppo che attribuisce al Sistema Sanitario un punteggio compreso fra 7 e 10: il 34,0% degli italiani, rispetto al 27,1% degli iscritti alla Fnp Cisl Toscana. L'area dell'insufficienza risulta perfettamente coincidente: il 17,2% degli italiani; il 17,7% fra i nostri. Ritiene infine sufficiente o appena sufficiente il Sistema il 43,4% degli italiani, contro il 55,2% dei nostri rispondenti.

Se invece consideriamo il voto medio, possiamo entrare nel dettaglio dei confronti regionali e valutare come si colloca la Toscana in relazione alle altre regioni e quale posizione occupa il nostro campione nella graduatoria complessiva.

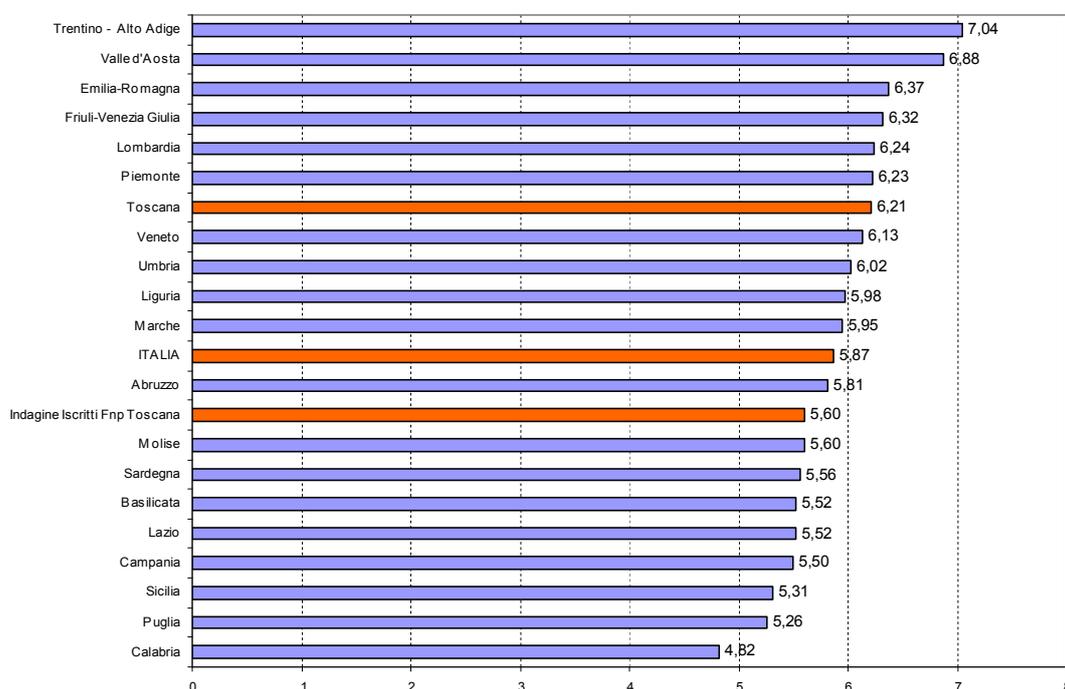
Se consideriamo l'insieme della popolazione maggiorenne, i cittadini toscani assegnano un voto pari a 6,21 rispetto al sistema sanitario. Come appare evidente dal grafico, la nostra regione occupa il settimo posto della graduatoria nazionale, dopo Trentino Alto Adige, Valle d'Aosta, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lombardia e Piemonte.

Il giudizio espresso dal nostro campione – che, ricordiamo, rappresenta il punto di vista degli iscritti alla Fnp Cisl Toscana – è invece più severo. Se, infatti, i cittadini toscani assegnano al sistema un voto medio pari a 6,21, gli iscritti alla Fnp gli attribuiscono un voto pari a 5,60, mostrandosi più critici e meno soddisfatti rispetto ai cittadini toscani tout court.

² Con l'indagine multiscopo "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari" l'Istat rileva presso i cittadini informazioni sullo stato di salute, il ricorso ai principali servizi sanitari, alcuni fattori di rischio per la salute e i comportamenti di prevenzione. I dati rilevati attraverso l'Indagine, diffusa nel 2007, fanno riferimento al 2005.

³ Per motivi di significatività e di numerosità campionaria, il dato Istat non è disponibile nel dettaglio regionale.

Valutazione media del Servizio Sanitario Pubblico



Fonte: Istat, 2007; Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008

E, per concludere, è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio sui cambiamenti.

Oltre la metà del campione (il 53,6%) ritiene che, nonostante i cambiamenti, il Sistema Sanitario sia rimasto più o meno come prima.

Fra gli altri prevale il gruppo dei "pessimisti": il 30,4% dei rispondenti ritiene che il Sistema Sanitario Regionale sia peggiorato; soltanto l'8,5% degli iscritti alla Fnp Cisl Toscana pensa che sia migliorato.

Cosa pensa dei cambiamenti che negli ultimi mesi hanno interessato il Sistema Sanitario Regionale?

	v.a.	%
Sta peggiorando	196	30,4%
Più o meno come prima	346	53,6%
Sta migliorando	55	8,5%
Non sa/non risponde	48	7,4%
Totale	645	100,0%

Fonte: Indagine iscritti Fnp Cisl Toscana, 2008



Il confronto con i dati Istat, possibile soltanto in relazione all'insieme dei cittadini italiani, evidenzia un maggiore pessimismo fra gli iscritti alla Fnp della Toscana, seppure le differenze fra le due distribuzioni di frequenza non siano consistenti. I dati Istat, infatti, indicano che per l'11,6% degli italiani il sistema sanitario sta migliorando, per il 44,9% è più o meno come prima, per il 28,0% sta peggiorando.



Elementi di attenzione

- Fra gli iscritti alla Federazione dei pensionati Cisl della Toscana il ricorso alle prestazioni sanitarie messe sotto osservazione (visite specialistiche e accertamenti diagnostici) è elevato. L'indagine stima che nei tre mesi precedenti all'intervista, il 79,4% degli intervistati abbia effettuato una visita specialistica, un accertamento diagnostico o entrambe le cose. In dettaglio, il 67,3% dei rispondenti ha effettuato almeno una visita specialistica; il 60,8% almeno un accertamento diagnostico.
- Il ricorso ai servizi sanitari aumenta al crescere dell'età, a conferma del fatto che fra il consumo di sanità e il processo di invecchiamento la correlazione è positiva. Se, dunque, l'incidenza nel ricorso ai servizi è pari al 79,4% per il totale del campione, essa sale all'85,6% fra gli over 75enni.
- Nell'ambito del contesto di riferimento, il ricorso alle prestazioni sanitarie a pagamento – presso le strutture private o in intra moenia – è tutt'altro che irrilevante. Per le visite specialistiche la percentuale si attesta al 51,4%; per gli accertamenti diagnostici al 39,0%. L'indagine realizzata fra gli iscritti evidenzia che il ricorso alle prestazioni sanitarie a pagamento – a differenza di quanto emerso per le prestazioni sanitarie tout court – presenta una correlazione negativa con l'età. Questo significa che l'incidenza del fenomeno è più elevata fra i rispondenti più giovani e diminuisce fra i più anziani.
- Il principale motivo per cui si ricorre al sistema privato è rappresentato, secondo le indicazioni che emergono dall'indagine, dai tempi di attesa, che vengono ritenuti eccessivamente lunghi dai rispondenti. Fra coloro che hanno effettuato visite specialistiche a pagamento, tuttavia, è da rilevare anche la possibilità di scegliere lo specialista con cui effettuare la visita. Tale motivazione è indicata dal 32,3% di rispondenti che hanno effettuato visite specialistiche a pagamento.
- La percezione dei tempi di attesa come elemento intimamente connesso al sistema sanitario pubblico a prescindere dall'uso effettivo dei servizi – e, dunque, dal fatto di dover effettivamente aspettare - rappresenta un elemento diffuso nel sentire comune e nell'opinione generale. Il 70,4% degli intervistati sostiene infatti che occorre sempre aspettare per ricevere le prestazioni dalle strutture sanitarie pubbliche. E, in una prospettiva temporale, tale percentuale cresce nel tempo: il 63,0% dei rispondenti nel 2001; il 66,6% nel 2004; il 68,2% nel 2005; il 70,4% nel 2008.



- Nonostante il ricorso tutt'altro che marginale alle prestazioni a pagamento e la questione dei tempi di attesa, il giudizio che gli intervistati danno del Sistema Sanitario Regionale è tutt'altro che negativo. L'1,2% considera ottima la qualità dell'assistenza sanitaria pubblica; il 24,0% buona; il 45,6% discreta. L'area dell'insoddisfazione interessa il 28,7% dei rispondenti, che considerano insufficiente la qualità dell'offerta pubblica.

- Il giudizio che gli intervistati esprimono rispetto al Sistema Sanitario Regionale nel suo complesso non è del tutto sufficiente: il voto medio è pari a 5,6. In questo senso, è interessante rilevare che il nostro campione è più critico nei confronti del Sistema rispetto all'insieme dei cittadini toscani. L'indagine Istat sulle "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari" indica che i cittadini toscani attribuiscono al loro Sistema un voto di piena sufficienza (6,21).