Antonella Riva, responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico del Policlinico di Pavia, è stata ospite del programma "Qui salute" a Radio Ticino Pavia

San Matteo, l'importanza del rapporto con le persone

"Sappiamo che aspettare il proprio turno in fila ad uno sportello bancario non è esattamente come attendere di essere chiamati per una visita o per un ricovero: proprio per questo motivo lavoriamo tutti i giorni per cercare di essere sempre a disposizione dei nostri utenti nel migliore dei modi". Sono le parole della dottoressa Antonella Riva, responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Fondazione San Matteo di Pavia, ospite nell'ultima puntata di Qui Salute, la trasmissione di Radio Ticino Pavia in onda in diretta ogni giovedì alle 10.00 sulle frequenze 91.8 e 100.5. Parole che partono da una consapevolezza: quella di avere ben presente che chi si rivolge al Cup, ovvero il numero unico di prenotazione del San Matteo, è una persona comunque più tesa del normale, proprio perchè sta chiedendo un supporto per affrontare una situazione delicata riguardante la propria salute o quella dei propri cari. "Lo scopo del nostro lavoro – sottolinea la dottoressa Riva - è quello di raccogliere segnalazioni, elogi oppure momenti di criticità notati dai nostri utenti, tenendo bene in conto suggerimenti e lamentele da parte dei cittadini per poi poterle presentare ai sanitari per migliorare il servizio che offriamo ed essere ancor più graditi all'utenza. Le persone possono rivolgersi a noi sia tramite lettere, ma anche via e-mail oppure in maniera verbale presentandosi ai nostri uffici (che si trovano presso l'ingresso principale di viale Golgi, nel corridoio dove ci sono anche gli sportelli bancari) che sono aperti ogni giorno dalle ore 8.30 alle 16.00; è possibile contattarci anche telefonando allo 0382.503032, mandando un fax allo 0382.501871 oppure scrivendoci via e-mail all'indirizzo urp@smatteo.pv.it . Entro 30 giorni dalla segnalazione, l'Urp provvederà ad inviare una risposta per iscritto all'utente che si è rivolto ai nostri uffici. Quotidianamente gestiamo più di un centinaio di ambulatori e di cliniche che coprono la superficie del nostro Policlinico: ultimamente abbiamo fatto un grande passo avanti attivando il Centro Unico di Prenotazione (Cup) che risponde allo 0382.503878 / 79; c'è anche un numero di disdetta di prenotazione che è lo 0382.503033; è accessibile inoltre il call center regionale attraverso il numero gratuito 800.638638". "Entro la metà di maggio – ha aggiunto la dottoressa Riva - renderemo pubblico anche l'elenco delle prestazioni che possono essere prenotate direttamente dal call-center regionale: così facendo sarà possibile prenotare visite e accertamenti da casa, utilizzando la propria tessera sanitaria elettronica, oppure dal medico di base o in farmacia, eliminando l'attesa al telefono". Importante anche il rapporto con la famiglia delle persone ricoverate: "è possibile parlare con il medico che ha in cura un famigliare dalle 17.00 alle 19.00 solo se il ricovero è presso il reparto di rianimazione, questo per tutelare la salute del paziente; per tutti gli altri reparti, medici ed infermieri hanno a disposizione orari più elastici e variabili a seconda della degenza; se le condizioni del malato sono critiche è ovvio che il medico fornirà tutte le informazioni necessarie senza tenere conto degli orari". Per il prossimo mese di novembre, in particolare per mercoledì 13, in occasione della Giornata della Gentilezza celebrata dall'Onu, anche l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del San Matteo sta preparando una serie di iniziative per essere ancora di più vicino ai propri utenti.

Simona Rapparelli