

# Poco aiuto alle donne

*Il servizio offerto dai consultori familiari visitati in sei grandi città non è al passo con le esigenze delle donne. Ritroviamo le peggiori pecche della sanità pubblica: poca trasparenza, lunghe liste d'attesa, servizio inadeguato e a volte superficiale.*

Secondo gli obiettivi previsti da una legge del 1996, dovrebbe esserci un consultorio familiare ogni 20 mila abitanti. In realtà sono molti meno: secondo i nostri calcoli, basati su un'indagine su sei città campione, il rapporto reale è di un consultorio ogni 57 mila abitanti. Troppo pochi per fornire in modo capillare l'importante servizio alla donna, alla famiglia e ai giovani per cui sono nati. I consultori pubblici servono appunto per dare assistenza psicologica e sociale alla paternità e alla maternità responsabile, somministrare contraccettivi, tutelare la salute della donna e del nascituro e divulgare informazioni idonee a promuovere o prevenire una gravidanza. Purtroppo, però, pur avendo un ruolo strategico - pensiamo per esempio all'importanza che potrebbero avere durante il percorso della nascita, nella prevenzione dei tumori femminili e nell'educazione alla salute riproduttiva degli adolescenti - sono poco valorizzati. Molto spesso, infatti, le persone che più ne avrebbero bisogno non ne conoscono l'esistenza o non sono coinvolte per mancanza di offerta.

Inoltre, quando ci sono, dimostrano di essere realtà che non sono al passo con i tempi, sia per quanto riguarda la velocità del servizio sia per quanto riguarda la modernità delle strutture. Lo dimostra il nostro viaggio tra i consultori di Bologna, Milano, Napoli, Palermo e Torino, partito con non poche difficoltà, soprattutto dovute al mistero sul numero di strutture e relativi indirizzi, e terminato con alcune prove pratiche per valutare efficienza del servizio e tempi d'attesa.

### Difficili da trovare

Ancor prima di cominciare il nostro viaggio attraverso i consultori italiani ci siamo imbattuti nella prima difficoltà: recuperare numero e indirizzi delle strutture attive sul territorio. Ogni volta che ci mettevamo all'opera trovavamo elenchi diversi e non sempre coincidenti, anche quando consultavamo fonti ufficiali come il ministero della Salute o le Asl. È stato il caso, per esempio, di Palermo: quando abbiamo cercato di fare un elenco di tutti i consultori abbiamo trovato indicazioni decisamente discordanti. Per il ministero, infatti,

### LA NOSTRA INCHIESTA

Abbiamo condotto un'inchiesta sui consultori familiari pubblici presenti in sei città italiane: Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino. Nei mesi di maggio e giugno del 2007 i nostri collaboratori si sono recati in 146 strutture per verificare l'accessibilità, la trasparenza del servizio (accessibilità alle informazioni), la presenza di materiale informativo. Inoltre, abbiamo condotto due prove pratiche:

- abbiamo telefonato a un campione di consultori delle città elencate per richiedere la pillola del giorno dopo, in modo da valutare l'adeguatezza e la prontezza delle risposte;
- abbiamo telefonato per prenotare una visita ginecologica, con l'obiettivo di valutare i tempi d'attesa.

esiste un solo consultorio in tutto il capoluogo siciliano (ricerca effettuata sulle pagine del sito Internet); mentre per l'Azienda sanitaria locale le strutture sono 20. Immaginiamo, quindi, come debba essere difficile recuperare informazioni trasparenti e complete per un cittadino qualunque, viste le difficoltà incontrate durante la nostra ricerca. Non parliamo, poi, del fatto che ci è capitato di trovare strutture presenti solo sulla carta. Succede praticamente dappertutto. A Bologna, per esempio, delle quattordici strutture elencate sul sito della Regione soltanto nove sono effettivamente operative, cosa che, come vedremo, influisce negativamente sui tempi di attesa per ottenere una visita.

## Sotto esame

E ora addentriamoci nel fulcro della nostra indagine, cioè il tour delle 146 strutture nelle sei città campione, per conoscere come funzionano realmente i consultori, i loro orari di apertura, la facilità di accesso alle informazioni e così via. Abbiamo dato un voto a

ciascuna struttura valutando tre aspetti:

- l'accessibilità al consultorio, cioè la presenza o assenza di barriere architettoniche e il tipo di ubicazione;
- la trasparenza del servizio, considerando la presenza di cartelli o uffici informazioni;
- la disponibilità di materiale informativo, valutando la presenza

o meno di pieghevoli, opuscoli e altro a disposizione dell'utenza, sia in lingua italiana sia straniera.

- A Milano la lista in nostro possesso segnala 21 consultori pubblici. Due, tuttavia, risultano chiusi o in ristrutturazione e uno è praticamente accorpato a un'altra struttura. In

### VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA E DELLA TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Indirizzo consultorio familiare	Accessibilità alla struttura (1)				Indirizzo consultorio familiare	Accessibilità alla struttura (1)				Indirizzo consultorio familiare	Accessibilità alla struttura (1)			
	Trasparenza del servizio (2)	Disponibilità di materiale informativo (3)	Giudizio globale			Trasparenza del servizio (2)	Disponibilità di materiale informativo (3)	Giudizio globale			Trasparenza del servizio (2)	Disponibilità di materiale informativo (3)	Giudizio globale	
<b>Bologna</b>					Via Quaranta 2	+	□	□	□	Via Di Torrenova 20	+	□	■	+
Via Nani 10	+	□	■	+	<b>Palermo</b>					Via Casilina 711	+	□	□	□
Via Carpaccio 3	+	+	□	+	P.zza Micca 1	■	□	□	□	Via Dei Lincei 93	+	+	■	+
Via Gorki 8/10	+	+	□	+	Via Della Vega 25	■	■	□	+	Via Montuori 5	■	□	■	+
Via Toscana 17/19	●	□	■	□	Via Einaudi 16	■	□	●	□	Via Stame 162	-	□	□	-
Via Pirandello 6/6	■	□	■	+	Via D'azeglio 6/A	■	+	●	□	P.zza Dei Condottieri 36	●	□	■	□
Via Colombi 3	■	□	■	+	Via Da Partanna	■	■	□	+	Via Carlo Denina 7	■	●	□	□
Via S. Isaia 94/A	+	+	□	+	Via Venero 212	-	■	□	□	Via Iberia 75	●	□	■	□
Via Tiarini 10/12	+	□	□	□	Via Regina Maria di Sicilia 16	■	●	□	□	Via Monza 2	+	□	■	□
Via Zanolini 2	■	+	■	■	P.zza Dannisinni	■	●	□	□	Via Della Magliana 256	●	+	■	□
<b>Milano</b>					Via Brugnato 2	■	■	■	■	Via Brugnato 2	■	■	■	■
L.go De Benedetti 1	●	+	■	□	Via Pietragliata 50	■	□	□	□	Via Del Poggio di Acilia 69	-	□	■	□
Via Cherasco 5	■	■	●	□	L.go Pozzillo 7	+	-	●	-	Via Colautti 28	+	□	□	□
Via Val di Bondo 11	●	■	□	□	Via Nc1 3	■	-	□	□	Via Belfanti 76/A	■	□	□	□
Via Brivio 2	+	■	□	+	Via Cisalpino 19	■	-	□	□	Via Della Consolata 52	■	□	□	□
Corso Italia 52	+	■	□	+	Via Roma 519	●	■	□	□	L.go Quadrelli 5	+	-	□	□
P.zza Stovani 3	●	+	●	-	Via Monte San Calogero 28	+	●	□	-	L.go Mare Toscanelli 230	+	+	□	□
Via Monreale 13	■	+	■	■	Via Papa Sergio I	■	-	□	□	Via Emo 13	●	+	□	-
Via Aldini 72	+	■	□	+	C.so Vittorio Emanuele 138	+	□	●	-	Via Della Staz. di Cesano 838	-	●	□	-
Via Boifava 25	●	+	□	-	Via Arcoleo 25	-	-	□	-	Via Nerviano 43	-	+	■	□
Via Castelvetro 28	-	■	■	+	<b>Roma</b>					Via Offanengo 33	+	□	□	□
Via Conca del Naviglio 45	●	+	□	-	Via S. Martino Della Battaglia 16	+	-	□	□	Via Gasparri 21	●	●	■	-
Via Della Ferrera 14	■	+	□	+	L.go degli Osci 22	-	●	■	-	Via San Godenzo 204	+	□	■	+
Via Fantoli 7	+	■	□	+	L.go Rovani	■	□	□	□	Via Silveri 8	■	+	□	+
Via Oglio 18	+	+	■	+	Via Garigliano 55	■	●	□	□	P.zza S. M. Della Pietà 5	+	□	■	+
Via Pecchio 19	+	□	□	□	Via Boemondo 21	-	●	■	-	<b>Torino</b>				
Via Poma 48	●	■	□	□	Via Galli 3	●	●	□	●	C.so Corsica 55	+	□	□	□
L.go Volontari del sangue	●	+	□	-	Via Farulli 6	+	●	□	-	Via Candiolo 79	+	-	□	□
Via Remo La Valle 7	■	+	□	+	Via Salaria 140	●	-	□	-	Via San Secondo 29 bis	+	-	□	□
<b>Napoli</b>					Via Delle Canapiglie 88	■	□	■	+	Via Ventimiglia 112	■	+	■	■
C.so Vittorio Emanuele 690	+	+	□	+	Via Staz. di Ciampino 31	+	-	■	□	Via Monte Ortigara 95	□	●	■	□
Via Cagnazzi	■	●	●	-	Via Dei Levii 10/B	+	-	■	□	Via Avigliana 33	●	●	■	-
Via Enea 20	-	●	●	●	Via Manfredonia 43	●	●	□	●	Via Bellono 1	■	●	□	□
Via Orsini 42	■	●	●	-	P.zza dei Mirti 45	●	-	□	-	Via Montale 12	-	□	■	□
Via Scudillo a Pietravalle 24	-	-	●	●	Via Di Pietralata 497	+	□	■	□	Via Coppino 152	■	□	■	+
Via Scherillo 12	+	+	□	+	Via Delle Resede 1	●	+	■	□	Via Pacchiotti 4	●	-	□	-
Via Sogliano 19	■	-	●	-	Via Rizzieri 226	+	□	●	-	Via Maddalene 35/A	●	●	■	-
Via Winspeare 6	■	-	●	-	Via S. Benedetto Del Tronto 9	■	-	□	□	Via Montanaro 60	+	□	■	+
Via Marghieri 71	■	■	●	+	Via Rubellia 1	-	-	■	□	Lungo Dora Savona 24	●	□	■	□
Via Recco 21	+	-	●	-	Via Di Tor Cervara 307	+	□	□	□	Via Degli Abeti 16	■	●	□	□
Via Cesare Battisti 15	●	□	●	●						Via Cavezzale 6	●	□	■	□
Via Amendola 2	■	+	■	■										

(1) Presenza di barriere architettoniche all'ingresso ed ubicazione della struttura.

(2) Indicazione dell'orario d'apertura, indicazione delle prestazioni erogate,

presenza di ufficio informazioni con operatore, indicazione del nome e del ruolo del professionista.

(3) Presenza di materiale informativo in lingua italiana e straniera.

► media un consultorio ogni 70 mila abitanti. In tutto abbiamo visitato 18 strutture, tre delle quali, però, non hanno voluto collaborare. La maggior parte dei consultori sono identificabili da una targa all'esterno dell'edificio (83%). Le cose, invece, vanno male per quanto riguarda le barriere architettoniche, come la presenza di scale prive di ascensori. Troviamo sempre cartelli che indicano l'orario d'apertura della struttura e un ufficio informazioni a disposizione dell'utenza. Tuttavia, non è quasi mai indicato il nome del professionista fuori dallo studio. Il materiale informativo in lingua italiana c'è quasi sempre, mentre scarseggia quello in lingua straniera, presente solo due volte su dieci.

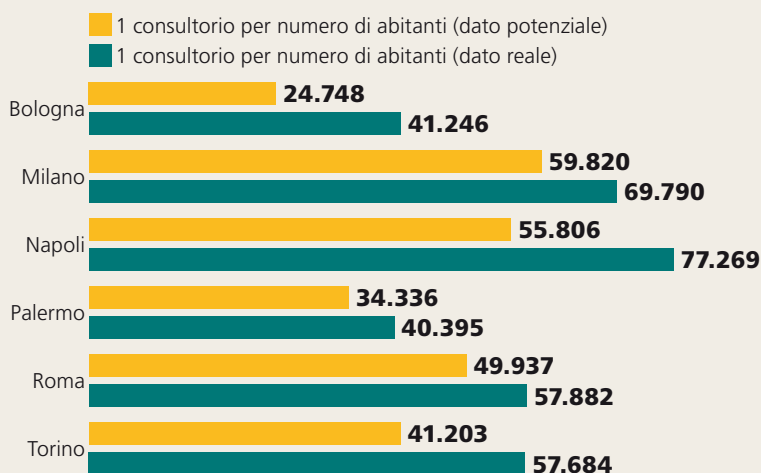
- A Bologna recuperiamo un elenco di 14 consultori. Nei fatti, però, la lista si riduce a nove strutture perché sono accorpate ad altri ambulatori, pari a un consultorio su 41 mila abitanti. Tutti i consultori sono ben visibili all'esterno, grazie a targhe o cartelli che indirizzano l'utente e molti hanno

eliminato le barriere architettoniche: solo uno su dieci presenta ancora ostacoli per l'ingresso dei disabili (è il migliore risultato per tutte le città del campione). Purtroppo, però, solo poco più della metà dei consultori indica gli orari d'apertura, anche se è sempre presente

un ufficio informazioni a cui rivolgersi. Altro dato positivo riguarda l'indicazione del nome del professionista, che è quasi sempre reperibile fuori dallo studio. Ottimo il risultato relativo alla presenza del materiale informativo in lingua italiana; mentre ancora scarseggiano

## QUANTI CONSULTORI CI SONO?

Nel grafico indichiamo il rapporto consultori/numero di abitanti. Come potete vedere il dato reale è ben diverso da quello virtuale, cioè dalle strutture presenti sulla carta. Prendiamo ad esempio Bologna, in cui c'è solo un consultorio ogni 41 mila abitanti e non uno ogni 24 mila.



## PRONTO? HO BISOGNO DELLA PILLOLA DEL GIORNO DOPO

Dopo aver passato in rassegna tutte le strutture, abbiamo voluto metterle alla prova simulando una situazione reale molto frequente per cui è importante che il consultorio offra un aiuto adeguato e soprattutto tempestivo.

Una nostra collaboratrice ha telefonato ad alcuni consultori nelle città campione, comprese alcune strutture private laiche e cattoliche, per richiedere la prescrizione della pillola del giorno dopo.

**Consultori pubblici.** Pochi consultori hanno risposto alla nostra telefonata. Su 53 strutture contattate, solo 24 hanno alzato la cornetta, meno della metà. Un primo approccio decisamente negativo, soprattutto vista l'urgenza della richiesta. Non basta: le risposte ricevute non sempre sono state adeguate e corrette e troppo spesso (tre volte su dieci) l'interlocutore non si è neppure premurato di porre la domanda fondamentale per inquadrare correttamente la situazione, cioè da quanto tempo era avvenuto il rapporto (condizione essenziale per capire se la pillola del giorno dopo può essere efficace).

E anche quando si è ottenuta una risposta, tre volte su dieci l'aiuto fornito non è stato adeguato (vedi grafico a fianco). Spesso, infatti, invece di proporre alla nostra collaboratrice di recarsi presso il consultorio per la prescrizione, l'interlocutore ha cercato di sviare la questione, rimandando la competenza al più vicino ospedale o al medico di base.

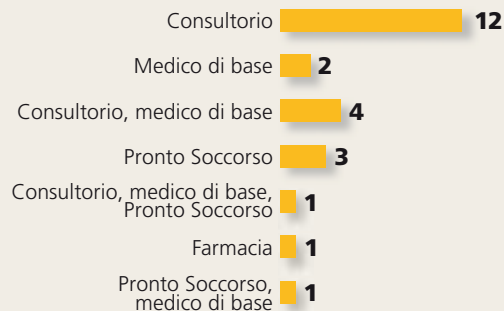
Abbiamo anche assistito a risposte stravaganti: in una struttura di Napoli, per esempio, ci è stato consigliato di andare a ritirare la pillola direttamente in una determinata farmacia "che tanto i farmacisti intelligenti gliela danno anche senza ricetta".

**Consultori privati.** Non cambia molto la situazione nelle strutture private.

Anche in questo caso i contatti sono stati difficoltosi e non sempre il comportamento è stato adeguato. In generale, abbiamo assistito anche qui a una certa superficialità, perché pochi interlocutori hanno approfondito la situazione facendo domande alla nostra collaboratrice, suggerendo la prescrizione della pillola senza avere un quadro preciso.

La maggior parte delle strutture cattoliche dichiara apertamente di non potersi occupare della questione per obiezione di coscienza.

### "DOVE DEVO ANDARE?" LE RISPOSTE DEI CONSULTORI PUBBLICI



depliant, opuscoli o pieghevoli in lingua straniera, più di una volta su due.

- A Napoli la lista in nostro possesso indica 18 strutture, ma di queste cinque sono chiuse. Complessivamente, quindi, c'è un consultorio ogni 77 mila abitanti: un numero tre volte maggiore di quanto indicato come obiettivo dalla legge.

Dei pochi consultori superstiti, però, ben sette si sono rifiutati di rispondere alle nostre domande.

In meno della metà dei consultori visitati è presente una targa o un cartello per indirizzare l'utenza, ma le cose vanno meglio per quanto riguarda le barriere architettoniche (spesso i consultori sono al piano terra).

In meno della metà dei consultori visitati è presente un cartello con l'indicazione degli orari d'apertura (46%); negativo anche il risultato per quanto riguarda l'indicazione delle prestazioni erogate (circa il 30%) mentre è discreto per quanto riguarda la presenza di un ufficio informazioni con operatore (60%). Non chiari i nomi dei professionisti: meno della metà sono introdotti con una targa nelle vicinanze del suo studio.

Altro punto negativo riguarda la presenza di materiale informativo: solo il 23% (meno di 1 consultorio su 4) ha materiale in lingua italiana a disposizione dell'utenza, mentre praticamente nessuno ha depliant in lingua straniera. Un risultato sconcertante, vista la grande presenza di stranieri rilevata durante le visite.

- A Torino i consultori presenti in lista sono 21, ma 6 sono risultati chiusi. Calcolando il rapporto tra la popolazione residente e i consultori effettivamente operativi ne abbiamo uno ogni 57 mila abitanti.

Solo 2 su 3 espongono la targa all'esterno mentre quasi la metà presenta ancora barriere architettoniche in entrata.

Quasi sempre presente l'indicazione dell'orario di apertura, ma solo un consultorio su tre ha un ufficio informazioni dedicato. Inoltre, solo tre volte su dieci i professionisti che lavorano nel consultorio sono identificati da una targa o da un cartello fuori dal loro studio.

Buono il risultato per il materiale informativo a disposizione dell'utenza: la quasi totalità dei consultori ha depliant, brochure o pieghevoli in

lingua italiana e oltre la metà ha materiale anche in lingua straniera.

- Roma è la città con più consultori, ben 51. Sette di questi, però, sono risultati inesistenti o in fase di ristrutturazione, il che fa un consultorio ogni 58 mila abitanti. Abbiamo visitato, quindi, 44 strutture e tutte hanno collaborato: un ottimo risultato alla luce dei molti rifiuti ottenuti nelle altre città.

Meglio si può fare per quanto riguarda l'accessibilità. Se il risultato è abbastanza buono per quanto riguarda la presenza del cartello che identifica la struttura all'esterno, meno bene va per la presenza di barriere architettoniche, presenti in quasi metà delle strutture (40%).

Tre consultori su quattro hanno l'ufficio informazioni, ma il nostro voto non è positivo per quanto riguarda la chiarezza e l'esposizione degli orari d'apertura e per l'indicazione dei professionisti. Quasi tutte le strutture dispongono di opuscoli o di depliant informativi in italiano, ma scarseggia il materiale per stranieri, presente in meno della metà dei consultori.

- Palermo ci ha sorpreso favorevolmente per quanto riguarda il numero di consultori. Considerando solo le 17 strutture operative, nel capoluogo siciliano c'è un consultorio ogni 40 mila abitanti: il miglior risultato di tutte le città del campione.

Quasi sempre abbiamo trovato la targa fuori dal consultorio; buona anche la situazione delle barriere architettoniche, la maggior parte delle strutture si trova al piano terra.

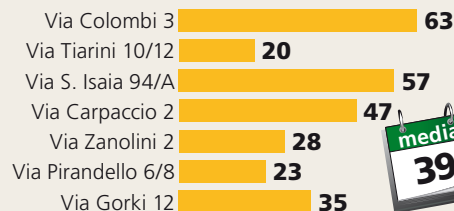
Purtroppo, però, in meno della metà è presente un ufficio informazioni. Va meglio per quanto riguarda l'esplicita indicazione degli orari d'apertura (82%) e la presenza di cartelli che indicano il nome e il ruolo del professionista (71%); Tre consultori su quattro mettono a disposizione materiale informativo in italiano, ma nessuno in lingua straniera.

- Nel complesso, quindi, possiamo trarre queste conclusioni:

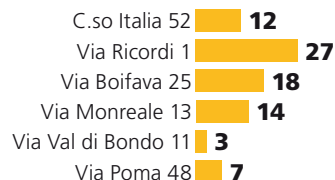
- sono ancora troppo diffuse le barriere architettoniche, presenti una volta su tre;
- scarseggia la trasparenza, solo tre volte su dieci sono indicate le prestazioni erogate e l'eventuale compartecipazione alla spesa;
- c'è scarsa attenzione nei confronti

## GIORNI DI ATTESA PER UNA VISITA NEI CONSULTORI PUBBLICI

### BOLOGNA



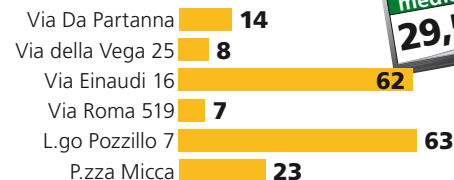
### MILANO



### NAPOLI



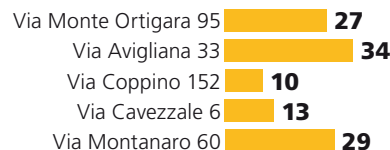
### PALERMO



### ROMA



### TORINO



media dei tempi d'attesa nei consultori pubblici



► dell'utenza straniera, solo un consultorio su tre mette a disposizione materiale informativo in altre lingue. Si passa dallo sconcertante risultato di Palermo (0%) al discreto dato di Torino (60%).

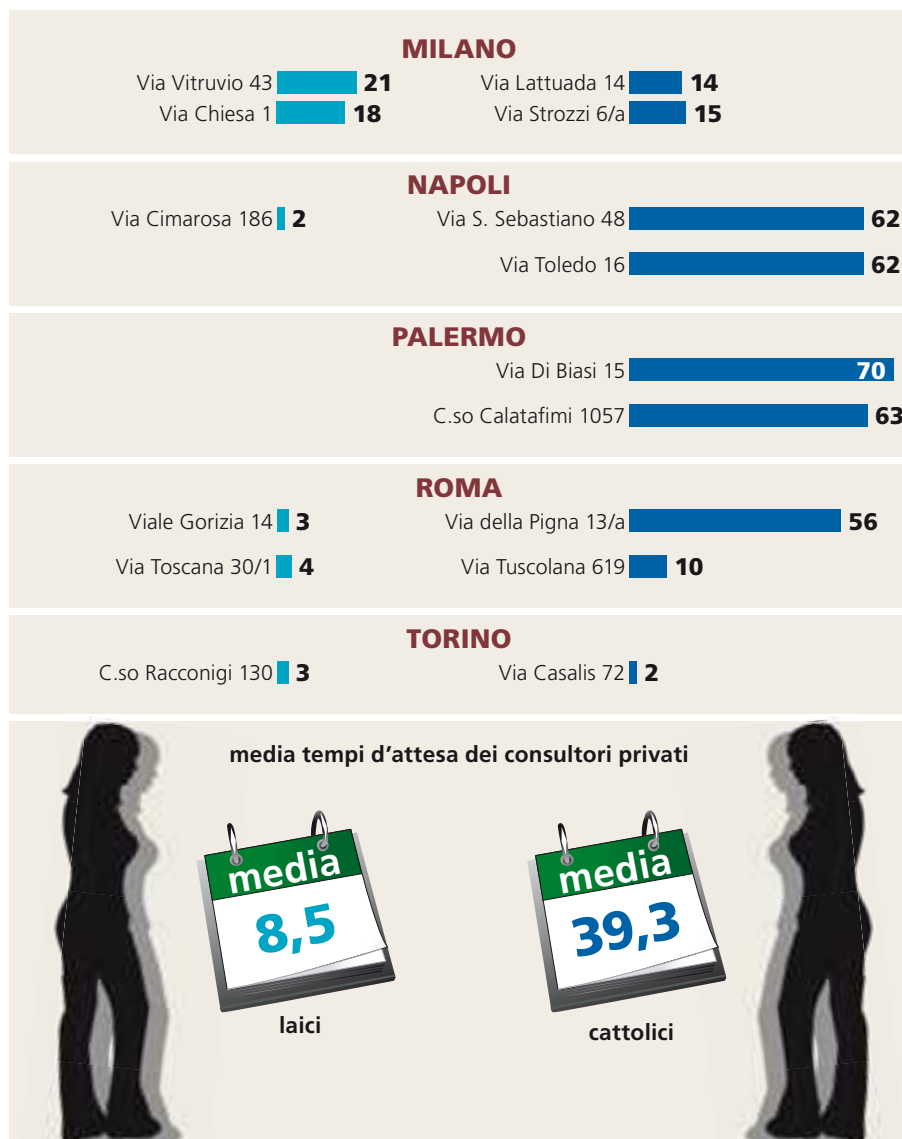
## Aspetta e spera

Uno degli aspetti più importanti nel valutare il servizio è sicuramente quello dei tempi di attesa.

Difficilmente, infatti, una persona che ha un bisogno legato alla salute può permettersi di aspettare a lungo. Per questo, nelle nostre inchieste sulla qualità dei servizi pubblici, li verifichiamo sempre. In questo caso abbiamo telefonato ai consultori pubblici delle città campione e ad alcuni consultori privati per chiedere un appuntamento per una visita ginecologica. Come potete vedere nel grafico a pagina 23, i tempi d'attesa, pur essendo variabili da struttura a struttura, sono mediamente molto lunghi.

- La città che è andata peggio è Bologna, nella quale per avere un appuntamento in un consultorio pubblico bisogna aspettare in media più di un mese, con punte massime di ben 63 giorni.
- Situazione simile anche a Palermo, con un'attesa media di poco sotto il mese, ma in cui si possono trovare alcune eccezioni positive (due consultori ci danno l'appuntamento entro la settimana).
- Le cose vanno decisamente meglio a Milano, con una media di attesa di poco più di 14 giorni, e Napoli (15 giorni).
- Buona anche la situazione a Roma, poco più di due settimane d'attesa, mentre non brilla Torino, con un dato medio di oltre 22 giorni.
- Complessivamente, nelle città del campione, per ottenere un appuntamento per una visita in un consultorio pubblico bisogna aspettare quasi un mese: un periodo decisamente lungo, che rischia di disincentivare seriamente i potenziali utilizzatori del servizio. A titolo di confronto abbiamo considerato anche alcuni consultori privati, sia laici sia cattolici (i risultati sono sintetizzati nel grafico in alto a destra): i consultori laici sono decisamente veloci, mentre quelli cattolici si allineano ai tempi lunghi dei consultori pubblici, anche perché spesso hanno posticipato l'appuntamento a dopo il periodo estivo.

## GIORNI DI ATTESA PER UNA VISITA NEI CONSULTORI PRIVATI LAICI E CATTOLICI



## Si può fare meglio

Abbiamo condotto un'indagine sui consultori familiari in sei grandi città: Bologna, Napoli, Palermo, Roma, Milano e Torino. Complessivamente abbiamo raggiunto 146 strutture. Sebbene questo servizio, nato con una legge degli anni Settanta per tutelare la maternità e fornire un aiuto in tema di salute della donna e contraccezione sia importante, viene troppo trascurato. Prima di tutto non ci sono abbastanza strutture: gli ultimi aggiornamenti legislativi, che indicano come obiettivo la presenza sul territorio di un consultorio ogni 20 mila abitanti, è ampiamente disattesa.

Tra consultori chiusi per ristrutturazione o presenti solo sulla carta abbiamo calcolato una media di un consultorio ogni 57 mila abitanti. Per quanto riguarda le strutture, la trasparenza delle informazioni e i tempi d'attesa per ottenere una visita, il panorama è vario. Alcuni consultori funzionano, altri meno. Nel complesso, tuttavia, rileviamo scarsa trasparenza, tempi d'attesa troppo lunghi, risposte disattese e poca attenzione verso l'utenza più debole, ovvero disabili e stranieri. Serve, dunque, un maggiore sostegno da parte dell'amministrazione pubblica.