

## Ascolto dei pazienti: seguendo il percorso dell'AIFA

ARTURO CAVALIERE

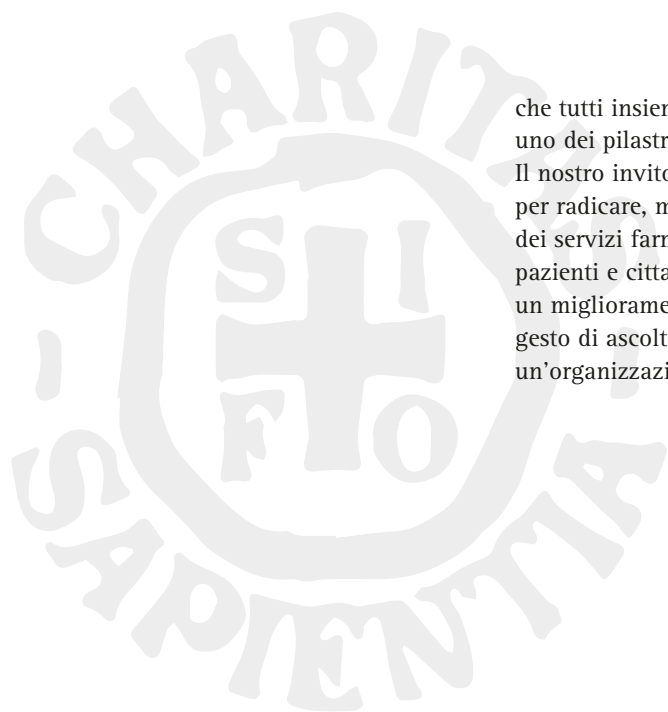
Presidente SIFO  
presidente@sifoweb.it

In questi mesi il Consiglio di Amministrazione di AIFA ha avviato *AIFA Ascolta*, «uno spazio di dialogo con l'Agenzia riservato ad associazioni, reti e federazioni dei pazienti». L'iniziativa, che è già divenuta operativa, rappresenta – come ha dichiarato il presidente dell'Agenzia, Robert Nisticò – l'avvio «di una relazione strutturata e trasparente con le associazioni dei pazienti, che consentirà uno scambio prezioso di conoscenze e buone pratiche e fungerà da stimolo per un'azione più rapida ed efficace dell'Agenzia su questioni rilevanti e complesse o criticità che potranno essere portate alla nostra attenzione». *AIFA Ascolta* è in pratica uno “sportello di ascolto” articolato in una serie di incontri che hanno l'obiettivo di sensibilizzare l'Agenzia su problemi e temi che stanno particolarmente a cuore ai pazienti e ai loro caregiver.

Questa iniziativa ci colpisce in modo speciale. La stretta e proficua relazione che SIFO ha con AIFA (e che negli anni si è espressa in progetti comuni, protocolli di intesa e azioni concertate) fa sì infatti che le attività dell'Agenzia siano sempre per noi una positiva provocazione a interrogarsi e a “mettersi in gioco” in modo innovativo.

La prima considerazione che mi permetto di proporre si poggia su un dato indiscutibile: la disponibilità della nostra società scientifica al dialogo con i pazienti è chiara e ha una lunga tradizione. Pensiamo semplicemente al nostro Congresso annuale, oppure agli eventi che SIFO propone su tutto il territorio nazionale: i pazienti sono sempre invitati a offrire il proprio contributo, siano essi portatori di patologie rare o espressione di percorsi terapeutici specifici (es. onco-ematologici o diabetologici). Insomma: quel “meccanismo di ascolto” che AIFA ha avviato in modo strutturato, la SIFO lo sta già realizzando come società scientifica e ha intenzione di proseguirlo in modo sempre più convinto. Oggi ancor più di ieri.

Ma in questa sede mi permetto di dire qualcosa in più. È lo stesso farmacista ospedaliero e dei servizi farmaceutici territoriali che nella sua quotidianità può assumersi una nuova responsabilità di ascolto attento, partecipe, puntuale del paziente. Nessuno come il farmacista ospedaliero e dei servizi farmaceutici territoriali ha una relazione così stretta e diretta con il cittadino e con il paziente. Il momento della Distribuzione Diretta – per fare l'esempio più eclatante – non è “solo” l'istante della “consegna di una terapia”, ma è un momento relazionale, un “istante di cura” fondamentale per comprendere il vissuto e le criticità attraversate dal paziente. Il farmacista ospedaliero ha la possibilità di avviare e gestire in quel momento un'azione di autentico counseling a tutto vantaggio di una più ampia e olistica comprensione dello stato di salute, trasformando una relazione “quasi meccanica” in un istante privilegiato di ascolto, di acquisizione di dati, che possono portare a un miglioramento del percorso terapeutico (una volta condivisi con il team di cura). Cronicità, aderenza alle terapie e monitoraggio degli eventi avversi sono i primi ambiti in cui questa azione di ascolto e counseling può offrire frutti concreti. E tutto questo è un tassello fondamentale di quel mosaico



che tutti insieme stiamo costruendo e che definiamo “umanizzazione delle cure”, uno dei pilastri riconosciuti della sanità contemporanea.

Il nostro invito a tutti i colleghi e le colleghe è quindi di utilizzare questi spunti per radicare, migliorare e ampliare il dialogo tra il farmacista ospedaliero e dei servizi farmaceutici territoriali, il paziente, le famiglie e le associazioni di pazienti e cittadini, proprio nell’ottica (come sottolineato da AIFA) di realizzare un miglioramento dell’assistenza farmaceutica a tutela del diritto alla salute. Quel gesto di ascolto del paziente può infatti offrire un contributo essenziale per creare un’organizzazione sanitaria più puntuale e capace di risposte autentiche.