

Errori medici, anatomopatologa mediatore

«Ascolterò i pazienti per ricostruire i fatti»

■ L'ospedale e tutte le strutture dell'azienda di Desio e Vimercate da oggi hanno a disposizione un "conciliatore degli errori medici". Cristina Zogno, 45 anni, anatomopatologa da anni in servizio all'ospedale cittadino, svolgerà d'ora in poi anche il ruolo di "mediatore dei conflitti" tra medici e pazienti poco soddisfatti. La dottoressa è una dei circa 20 professionisti lombardi che hanno frequentato il corso promosso dalla Regione e preparato dall'Iref, che si è concluso in settimana, dopo 160 ore di lezione. Il mio compito - spiega la dottoressa - sarà quello di concludere gli eventuali conflitti e le incomprensioni che possono nascere tra medici e pazienti". Dall'insoddisfazio-

ne per un servizio considerato al di sotto delle aspettative ai casi di veri e propri errori che possono portare a conseguenze anche gravi per la salute dei pazienti. La conciliatrice dovrà occuparsi delle situazioni più variegate. "Sono pronta ad ascoltare i pazienti, parlare con loro, ricostruire i fatti, capire il loro stato emotivo. E, contemporaneamente, ascolterò anche i sanitari coinvolti, medici o infermieri. Se è necessario, le parti possono incontrarsi, per trovare l'accordo, alla mia presenza". In alcuni casi il conflitto sfocia in richieste di risarcimento danni o in riserve di denuncia. Oppure ci sono semplici reclami di pazienti insoddisfatti. Finora le segnalazioni so-

no arrivate all'Urp, l'Ufficio Relazioni col Pubblico. Adesso l'Urp potrà indirizzare nominativi e storie alla dottoressa Zogno, che, tra l'altro, lavorerà in rete con i colleghi degli altri ospedali lombardi. La figura del mediatore è una novità per tutta la Lombardia, sperimentata solo in alcune strutture, come all'ospedale di Lecco. E' l'Emilia Romagna ad avere introdotto per prima il conciliatore, 5 anni fa. "L'esperienza è positiva. Speriamo che anche in Lombardia possa avere successo. L'obiettivo è fare in modo che i conflitti non si risolvano solo con un risarcimento, ma siano un momento costruttivo per le parti".

P.F.

Negozi: tempo di saldi ma il centro è deserto
Salvo il solito, con il 20% di sconto in vendita, il centro è deserto. I negozi di viale Matteotti sono vuoti, i clienti si sono dispersi in tutta la città.

Al Centro: giungla di negozi, affari e affari
Il centro è una giungla di negozi, affari e affari. I clienti si sono dispersi in tutta la città.

Risparmiare fino a 300 euro con i bolli Darty è un tuo diritto.

LA TIPOGRAFIA DELL'ESPRESSO, IN ASSOCIAZIONE CON LA DARTY, HA REALIZZATO UNO DEI PIÙ GRANDI SERVIZI PER I CLIENTI.