
MANIFESTO DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA IN SANITÀ

La salute è un diritto fondamentale della persona.

Spetta ai soggetti pubblici che esercitano competenze in ambito sanitario garantire ai cittadini parità d'accesso a servizi sanitari di qualità.

L'informazione e la comunicazione sono una risorsa indispensabile per raggiungere tali obiettivi.

È un dovere per l'Amministrazione e un diritto del cittadino, l'ascolto degli utenti per conoscerne i bisogni, il grado d'apprezzamento dei servizi resi, e favorirne la partecipazione quali protagonisti delle scelte in materia di salute e dei processi di valutazione dei servizi.

La mancanza d'informazione e l'assenza di rapporti di autentica comunicazione e di scambio paritario tra i cittadini e le loro Istituzioni sanitarie vanificano il diritto all'uguaglianza sostanziale, il valore della libera scelta e la possibilità di attingere a servizi personalizzati.

Le carenze di rapporti di collaborazione tra i vari soggetti istituzionali e di comunicazione all'interno di ciascuna organizzazione pregiudicano la realizzazione di una rete di servizi, in grado di rispondere in modo unitario ed efficace, ai bisogni diversi e complessi dei cittadini.

In ambito sanitario la comunicazione pubblica ha proprie peculiarità, che meritano di essere riconosciute sia sul piano teorico sia su quello tecnico-organizzativo.

La comunicazione sanitaria è lo strumento attraverso cui l'Azienda sanitaria pubblica s'impegna nei confronti dei singoli e della collettività, favorendo una corretta informazione sui servizi e sull'assistenza.

La comunicazione sanitaria di crisi ed emergenza è lo strumento che permette di intervenire in modo adeguato nelle situazioni improvvise di rischio per la salute, al fine di dare la giusta ed equilibrata risposta alle istanze dei cittadini e dei media.

La comunicazione per la salute consente all'Azienda di mettersi in rete con gli attori sociali ed istituzionali che operano nel territorio, per promuoverne la partecipazione attiva e garantire la salute della popolazione con la definizione di strategie multisettoriali e integrate, in grado di agire sui diversi elementi e sulle condizioni che influiscono sulla salute.

Per raggiungere questi obiettivi è necessario che:

1. Le Regioni, nell'esercizio dei poteri conferiti dalle recenti modifiche al Titolo V della Costituzione, definiscano linee d'indirizzo, coerenti con la Legge 150/2000, per l'organizzazione dei servizi dedicati alla comunicazione nelle Aziende sanitarie;
2. Le Aziende sanitarie si impegnino a strutturare i servizi di comunicazione, dotandoli delle risorse umane e dei mezzi necessari, nel rispetto di tutte le indicazioni legislative nazionali e regionali.

La comunicazione pubblica in sanità ha conosciuto in questi anni un innegabile sviluppo, specialmente grazie all'impegno generoso di tanti operatori degli URP e Uffici stampa che hanno costruito esperienze importanti e nuove competenze, ma tale sviluppo non è omogeneo su tutto il territorio nazionale, né può ritenersi adeguato.

È tempo di promuovere una fase nuova e straordinaria di crescita e di radicamento delle funzioni informative e comunicative all'interno del sistema sanitario e delle singole strutture, consentendo alle stesse di giocare il loro peculiare e insostituibile ruolo nei processi d'innovazione e di miglioramento dell'intera organizzazione sanitaria e delle singole strutture.

È una pressante richiesta della realtà socio-culturale del nostro Paese e del contesto Europeo.