Accoglienza e attenzione al paziente: quando il successo medico comincia dall'approccio umano

Roberto Pinelli,
fondatore di SERI Lugano

Presso SERI Lugano, istituto oftalmologico d'avanguardia del cantone, il rapporto di fiducia con le persone è un vero valore aggiunto.

Come suggerito anche dal 2° Simposio sulla sanità sostenibile, organizzato all'inizio di agosto da Swiss Medical Network presso il Palacinema di Locarno, il mondo della medicina può essere benissimo accostato al mondo dell'arte.
Come le discipline umanistiche, infatti, anche quella medica mette al centro l'uomo, con i suoi bisogni e le sue aspirazioni di benessere; la medicina, così come l'espressione artistica, richiede studio, competenza, passione e dedizione nei confronti dell'essere umano e del suo potenziale.

Qualità imprescindibili in particolare per alcune strutture sanitarie private d'eccellenza che rendono celebre il Ticino a livello internazionale: in esse, il cosiddetto servizio di *"patient care"*, l'attenzione al paziente, svolge un ruolo fondamentale nell'offrire alle persone molto più di un asettico servizio medico.
Basti pensare all'esempio dello Switzerland Eye Research Institute (SERI) Lugano, istituto per la cura dell'occhio e per la ricerca in oftalmologia, fondato nel 2013 in Ticino dal dottor Roberto Pinelli e conosciuto nel mondo per i suoi interventi innovativi e per le sue pubblicazioni scientifiche. Presso SERI Lugano viene data estrema importanza all'arte di accogliere il paziente e di relazionarsi con lui ispirandogli la massima fiducia. Abbiamo chiesto al dottor Pinelli qualcosa in più riguardo a questo valore aggiunto del suo istituto.

Dottor Pinelli, quanto conta oggi l'approccio umano nei confronti di un paziente che vuole sottoporsi a un trattamento di chirurgia refrattiva, ossia volto a rimuovere i difetti visivi?

La parte emotiva è imprescindibile dalla parte medico-scientifico-tecnica. Personalmente ritengo che rimuovere un difetto visivo sia un atto di portata emotiva e, come tale, vada comunicato e vissuto tra medico e paziente nel rispetto di entrambe le personalità, in maniera empatica e solidale. Confermo che mai come oggi la medicina oftalmologica, ma non solo, si trova in un momento fantastico di passaggio e di trasformazione verso la condivisione dei valori con i pazienti.

Ritiene anche lei che in Ticino ultimamente ci si basi sul presupposto del massimo rispetto per l'essere umano e si stia lavorando per rendere la medicina più a "misura d'uomo"?

Mi riallaccio all'evento virtuoso di Swiss Medical Network e del suo CEO, recentemente tenutosi a Locarno al Palacinema: se ci pensiamo bene, medicina e arte, anni fa separate, e unitissime invece millenni or sono, si stanno oggi riavvicinando. Con questo evento si è dimostrato il rispetto per l'essere umano e per le sue molteplici necessità: non solo quindi il diritto alla salute ma anche quello alla cultura, due valori un tempo inscindibili.

Quanto contribuisce l'attenzione al paziente attuata dalle strutture sanitarie private ticinesi, tra le quali SERI Lugano, a far percepire il Ticino come terra di accoglienza da parte di chi si reca nel nostro cantone in cerca di cure mediche?

Questo aspetto sicuramente attrarrà sempre più pazienti da tutti i cantoni della Svizzera nonché dalle nazioni limitrofe: l'apertura degli orizzonti della medicina verso il *patient care* e le necessità culturali ed emotive del paziente sarà senz'altro uno stimolo per attirare persone anche da fuori.

Quali vantaggi offre sotto il profilo economico cantonale un servizio di patient care efficiente (nelle tempistiche e nelle modalità) in termini di indotto di pazienti, sia svizzeri sia stranieri, in Ticino?

Mi riallaccio alla risposta alla domanda precedente per sottolineare che il concetto di *patient care* sarà una delle ragioni fondamentali per cui i pazienti oltre confine e oltre cantone verranno in Ticino nelle organizzazioni sanitarie che adotteranno questa filosofia; personalmente ritengo che il brand di una struttura privata dipenda essenzialmente da questo aspetto. Il brand renderà unica e riconoscibile la struttura o la serie di strutture (si pensi a Swiss Medical Network), distinguendola dalle altre.

Durante il 2° Simposio sulla sanità sostenibile è stato presentato un progetto per promuovere la prevenzione sanitaria nel Giura bernese che potrebbe essere replicato anche in Ticino, affidando i pazienti a dei case manager dedicati. Cosa ne pensa?

Il concetto di *case manager* è interessantissimo perché estende il *patient care*, aggiungendovi una gestione "pre e post" la presa in carico vera e propria del paziente. In tal modo, quest'ultimo non si sente più come un "oggetto" di cura, ma come "soggetto" di un rapporto umano; percepisce quindi la struttura, oltre che come altamente competente, anche come estremamente *friendly.*

www.seri-lugano.ch