

## TITOLO DELL'INTERVENTO: Qualità erogata e qualità percepita: Le ragioni di una eterna discrepanza

Marco Cavallo (Professore Associato in Psicologia Clinica, Università degli Studi eCampus Novedrate -CO-)

### ABSTRACT (127 parole)

In Italia, buona parte dei cittadini fruitori di servizi sanitari pubblici esprime un giudizio positivo, quando deve valutare il servizio *personalmente* ricevuto. Nel contempo, la maggior parte dei cittadini italiani (oltre il 69%, indagine Eurisko) ha un'opinione *generalmente* negativa del Servizio Sanitario Nazionale. Esiste pertanto un significativo iato fra i concetti di 'output' e 'outcome', ovvero fra la qualità del servizio sanitario pubblico erogato e la misurazione della qualità dello stesso servizio percepito dall'utente. Nel corso dell'intervento, partendo da dati di politica economica e arrivando ad aspetti di base del funzionamento cognitivo umano, verranno brevemente tratteggiati i principali meccanismi psicologici che possono contribuire a spiegare almeno in parte tale importante discrepanza, e verranno infine discusse alcune strategie attuabili per provare a rendere tale discrepanza meno accentuata.

**Parole chiave:** Output, outcome, qualità erogata; qualità percepita; servizio sanitario nazionale; utente.