

Dottor web: quando il paziente arriva già informato

Per molti medici il paziente che arriva già informato dal web è quanto meno una “scocciatura”, foriera di discussioni, incomprensioni e imbarazzi. Non c'è davvero scampo a tutto ciò? O forse, quello che sembra un ostacolo, potrebbe trasformarsi in opportunità?

Il paziente che arriva in studio con informazioni prese da internet... Situazione frequente e frequentemente non molto gradita dai medici. Cosa fare? Con l'intento anche di rispondere a questa domanda, nell'ambito del ciclo di incontri formativi per medici della Scuola di Comunicazione in Sanità, che si svolge all'Ospedale di Rho (MI) in 10 incontri, è stata dedicata una relazione specificamente al ruolo del web nella sanità e nel rapporto medico-paziente.

Spiega la dottoressa **Paola Mosconi**, del Laboratorio di ricerca sul coinvolgimento dei cittadini in sanità del Mario Negri di Milano, che ha tenuto il seminario su questo argomento: “Il tema dell'informazione, e in particolare di quella proveniente da internet è molto sentito da parte dei medici, che si trovano ad avere degli assistiti che arrivano già con materiale informativo; problema sicuramente del Ssn, che si trova a gestire informazioni spesso non verificate o non provate, e un problema anche per lo stesso cittadino, che si può trovare ad avere informazioni non corrette, soprattutto se non ha gli strumenti per orientarsi attraverso fonti attendibili”.

L'osservazione della realtà che ci circonda rivela che, non solo in medicina, ma praticamente in tutti gli ambiti, il cittadino tende a cercare sempre più autonomamente le informazioni, so-

vrapponendosi talvolta all'esperienza e al ruolo del professionista del settore.

Per quanto riguarda la salute la questione è, ovviamente, particolarmente delicata, vista la posta in gioco.

La qualità in medicina dipende largamente dalla conoscenza e negli ultimi due decenni il flusso di informazioni è diventato non solo appannaggio del medico ma anche dei suoi pazienti, visto che questi ultimi possono accedere alle stesse informazioni dei medici stessi.

I dati a disposizione mostrano tuttavia che il Mmg e lo specialista rappresentano comunque un riferimento fondamentale per i pazienti. Secondo un'indagine nata nell'ambito del progetto “Fare di più non significa fare meglio” nel 2016, “la maggior parte dei cittadini, oltre due terzi, prende decisioni riguardanti la propria salute insieme al proprio medico” spiega Mosconi.

► Ostacolo o risorsa?

Il mondo quindi è cambiato: siamo nell'era delle informazioni accessibili virtualmente a tutti, della condivisione, del confronto a distanza.

Se questo è un aspetto che può mettere in crisi il rapporto medico-paziente, poiché in qualche modo ne può confondere i ruoli, dall'altra diversi medici stanno pensando di sfruttare questo sistema di raccolta delle informa-

zioni e di valorizzare questi strumenti, usandoli egli stesso per fare cultura o per tenersi in contatto coi propri assistiti. Inoltre il medico può non sapere tutto, ma - va sottolineato - ha generalmente più strumenti per distinguere ciò che è ciarlataneria da ciò che può essere vero, e quindi può in questo aiutare il proprio paziente ad orientarsi, e affiancarlo, senza giudicare negativamente chi cerca di fare qualcosa per la propria salute...visto che in definitiva l'obiettivo ultimo di medico e paziente è identico: il benessere della persona che sta chiedendo aiuto.

Per questo, potrebbe essere utile anche ricorrere a strumenti specifici per orientarsi e capire se i siti che si frequentano siano di buona qualità e attendibili, come il misura siti (www.partecipasalute.it/cms_2/node/18) e il misura testi (www.partecipasalute.it/cms_2/node/41), che sono stati sviluppati da PartecipaSalute e che potrebbero avere un ruolo anche per iniziare un percorso virtuoso coi propri pazienti.



Attraverso il presente QR-Code è possibile visualizzare con tablet/smartphone il commento di Paola Mosconi