

# Nella relazione tra medico di famiglia e paziente la rete non sempre aiuta

Durante la pandemia e ancora oggi i Mmg hanno visto aumentare il conflitto con i propri pazienti che spesso esita in atti formali scritti minacciosi o offensivi attraverso email e WhatsApp. Un fenomeno che ha portato all'aumento delle ricusazioni non solo da parte dei pazienti, ma anche dei medici di famiglia, evento finora raro

**N**egli ultimi tempi, soprattutto nel periodo Covid, ma anche post Covid, sono aumentate particolari e forti diatribe tra Mmg e pazienti, che, o si lamentano platealmente o attaccano verbalmente i Mmg, sino a giungere ad atti formali scritti, spesso minacciosi o offensivi attraverso email e WhatsApp. Un fenomeno che ha esitato in un aumento delle ricusazioni non solo da parte dei pazienti, ma anche dei medici di medicina generale, evento finora raro. Sull'argomento, recentemente, la rivista *QQ "La qualità e le qualità in medicina generale"* vi ha dedicato un articolo che tra gli autori annovera la firma della dottoressa **Sonia Zenari**, vice-segretario della Fimmg di Verona a cui abbiamo chiesto di entrare nel merito della questione.

"La ricusazione da parte nostra, - dichiara Zenari - rappresenta l'ultima spiaggia per arginare una conflittualità con il paziente che non riusciamo a gestire, un'ancora di salvataggio di fronte all'impossibilità di costruzione di una relazione 'sana' realmente funzionale con il nostro assistito. Interessati a tale problematica tra l'altro, non sono solo i medici *senior*, ma pure i colleghi giovani". "Nel periodo pandemico, la Medicina Generale ha assistito ad una esplosione di richieste che arrivavano e continuano ad

arrivare attraverso molteplici canali: mail, Sms, WhatsApp. E talvolta, questa immediata e rapida accessibilità che tali canali danno, viene confusa con la pretesa di poter avere un'immediata e rapida risposta". Paradossalmente, secondo Zenari, questa facilità ad accedere al proprio medico, in realtà costituirebbe una minaccia verso quel rapporto empatico che dovrebbe costituire il core della relazione tra Mmg e paziente".

"Da parte di molti pazienti - sottolinea Zenari - c'è la pretesa che il rapporto con noi si esaurisca in una relazione virtuale. Ovvero che ogni tipo di richiesta trovi risposta senza passare attraverso il momento fondamentale del colloquio e della visita medica. A tale proposito bisogna considerare anche il fatto che l'accessibilità attraverso la modalità elettronica è fruibile prevalentemente dai nostri pazienti giovani mentre rimane, diciamo, misconosciuta a una proporzione di pazienti significativa, per esempio i pazienti anziani che non riescono ad accedere a certi canali di comunicazione perché non hanno dimestichezza".

## ► Disparità nel tempo di cura

E proprio i giovani pazienti sono quelli con cui i Mmg hanno le maggiori problematiche relazionali. I giovani in qualche modo, attraverso i

*social*, relegano ancora di più il medico di famiglia a un consulente, con cui non è il caso di avere contatti 'fisici', basta che scriva la ricetta, o che sia a loro disposizione. Per Zenari i giovani purtroppo hanno una mancata conoscenza del ruolo dei Mmg, non comprendono che è il *front office* non solo del Ssn, ma della diagnosi e cura, analizzando per primo un sintomo o suggerendo l'iter diagnostico da affrontare.

Il fatto poi che i pazienti anziani e i cosiddetti *boomer* non riescano ad accedere facilmente a certi canali di comunicazione genera delle 'disparità' nell'accesso alla MG. Il Mmg, d'altro canto, vista la mole delle richieste da evadere via *social*, non riesce a dare il necessario 'tempo di cura' proprio agli assistiti che forse ne avrebbero più bisogno.

"La capacità del paziente di poter utilizzare o meno questi mezzi - precisa Zenari - può diventare causa di maggior o minor distanza con il proprio medico di famiglia e essere anche un fattore scatenante di conflittualità".



Attraverso il presente QR-Code è possibile ascoltare con tablet/smartphone il commento di Sonia Zenari