

Personal computer, il terzo incomodo tra medico e paziente

L'informatizzazione del nostro lavoro non ha prodotto i benefici sperati perché il 90% del nostro tempo lo trascorriamo a scrivere sul Personal Computer

Amerigo Pelizzola - *Medicina Generale, Milano*

Il lavoro del Mmg, dagli anni in cui effettuava manualmente la redazione delle ricette, senza trascrivere Codice Fiscale, Note Cuf (oggi Aifa), numeri di esenzione ticket, da trascrivere, agli anni in cui lo strumento informatico è divenuto obbligatorio per la professione, è profondamente mutato. Se prima dedicavamo un 10% del nostro tempo professionale alla parte burocratica e il 90% veniva utilizzato per parlare con il paziente, guardarlo in faccia e visitarlo, oggi i rapporti si sono invertiti: il 90% del tempo il Mmg lo trascorre a scrivere sul Personal Computer, cercare istruzioni e programmi, stampare ricette, redigere certificati telematici senza staccare gli occhi dal monitor, il restante 10% viene dedicato al paziente.

A fare sicuramente da spartiacque è stata l'introduzione del certificato telematico di malattia, certo il risparmio per il cittadino (e forse per l'Inps) è stato notevole, ma tutto a carico del Mmg.

Il cittadino prima doveva recarsi in Posta a fare ben due raccomandate con ricevuta di ritorno, ora invece, con il certificato telematico, può comodamente inviare via Sms al proprio datore di lavoro un

numero di protocollo, fornitogli dal medico di famiglia. È il Mmg, che deve indicare nel certificato tutti i dati previsti compreso l'indirizzo esatto con CAP, operazioni che vanno a buon fine se la rete Internet ed i relativi programmi installati sul PC funzionano. Già perché tutto dipende da un collegamento telefonico, effettuato tramite un vecchio doppino (2 fili) telefonico di rame e da un Personal Computer perfetto su cui siano stati installati una serie di programmi ad hoc, il sistema operativo giusto ed il giusto *browser*, tutto collegato ad una rete Internet che deve essere sempre funzionante.

▶ Se il sistema si inceppa?

Ma se in questa complessa macchina qualcosa si inceppa? Si blocca tutto e non si può tornare indietro cioè alla trascrizione su carta. Occorre ricorrere ad un altro operatore che tramite telefono faccia su un altro PC quello che noi con il nostro non riusciamo a fare e se anche questo secondo operatore non riesce a stilare il tanto agognato certificato di malattia perché qualcosa blocca il riconoscimento del paziente sebbene dotato di

corretto codice fiscale e tessera sanitaria, allora si prova più tardi oppure il giorno dopo.

Quasi tutto ciò che è frutto del nostro "lavoro" deve viaggiare sulle reti informatiche: prescrizioni di farmaci, di esami strumentali e diagnostici, richieste di visita specialistica. E se ciò non bastasse, al Mmg telematico sono state affidate anche le certificazioni per l'invalidità civile, le prescrizioni di presidi per diabetici o pannoloni per incontinenti, deambulatori e carrozzine, certificazioni per attività sportive, patenti auto/motorini, porto d'armi ed altro, ma tutto rigorosamente telematico con stampa su carta.

Quel 10% del tempo che al medico di medicina generale rimaneva da dedicare al dialogo, alla visita ed all'osservazione del suo paziente si è ulteriormente contratto e forse ne resta ancora meno della metà, perché nel frattempo è intervenuto un altro paziente da curare, molto più complesso, più esigente, più difficile che richiede la cura di specialisti multidisciplinari spesso non raggiungibili perché molto più impegnati del Mmg, un paziente che ha regole sue proprie ed a cui noi non siamo stati preparati: il Personal Computer.