

TESTATA	TITOLO	Data	Pag.
Corriere.it	Quanto sono utili le televisite? I dubbi dei pazienti sulla sanità «a distanza»	06/02/2022	Online

CORRIERE DELLA SERA

Quanto sono utili le televisite? I dubbi dei pazienti sulla sanità «a distanza»

di [Ruggiero Corcella](#)

Con il Covid la tecnologia si è rivelata un'ancora di salvezza. Ma ha anche cambiato profondamente il modo di rapportarsi fra dottore e assistito. Il sondaggio su Corriere.it



Ascoltate le voci dei pazienti: «Con l'uso della tecnologia si è avuto un **miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di tutti i servizi** nel rapporto col medico». «**Alcuni medici hanno "approfittato" del distanziamento** imposto dalla pandemia per non rendersi disponibili nè in presenza, nè a distanza». Nell'era della polarizzazione spinta (anche dall'onnipresenza dei social), forse c'era da aspettarselo. Ma il risultato di un **sondaggio promosso da Corriere Salute su Corriere.it in collaborazione con la Fondazione Giancarlo Quarta** - e presentato al Tempo della Salute 2021 - conferma quanto divisivo possa

diventare l'argomento dell'innovazione tecnologica in sanità.

Telemedicina, chat, email

Oltre 5mila lettori hanno risposto alle domande che volevano misurare il polso alla relazione tra medici di medicina generale e pazienti. Ovviamente non potevano mancare **quesiti sull'impatto che strumenti come la telemedicina, oppure le chat (come WhatsApp) o le «semplici» mail**, hanno avuto sui rapporti tra curati e curanti. Un tema, quello dell'innovazione digitale nella sanità, ormai ineludibile come dimostra anche il **Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)** che ha destinato 7 miliardi di euro per lo sviluppo di reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale, e 8.63 miliardi per l'innovazione, la ricerca e la digitalizzazione del Servizio sanitario nazionale.

Misurare il cambiamento

«L'obiettivo del sondaggio era misurare e capire gli effetti della pandemia sulla relazione medico e paziente, in particolare del medico di medicina generale, che a causa del distanziamento è cambiata ancora di più», spiega **Alan Pampallona**, direttore della [Fondazione Giancarlo Quarta](#) che lo ha analizzato. «Tre gli elementi intorno al quale si è mossa la rilevazione: **il paziente come si percepiva, le variazioni della percezione del proprio medico** e, infine, una serie di **domande aperte sui miglioramenti e i peggioramenti** che aveva portato questa situazione e i suggerimenti». Complessivamente si sono raccolti circa 5.757 questionari suddivisi tra le varie fonti. Di questi, circa 4.800 rispondenti hanno consultato il medico negli ultimi 12 mesi e hanno risposto alle domande. L'età media di partecipanti è stata di **60 anni**, equamente distribuiti fra uomini e donne, più del Nord Ovest, alto livello scolastico e professionalmente molto attivi.

Pessimisti e ottimisti

Prima di approfondire la relazione con il medico, si è chiesto all'intervistato in quale stato d'animo si trovasse pensando alla sua salute. «Si sono delineati due mondi: i pazienti che per tutte le situazioni descritte si dichiarano pessimisti e quelli ottimisti», sottolinea Pampallona. **Le conclusioni?** «**La pandemia**, ma credo non solo nella relazione medico-paziente, **non è stata la causa di una crisi ma più una lente di ingrandimento** che ha messo in evidenza determinati aspetti. È stato un detonatore, di criticità, per gli uni, o un aggregatore di positività, per gli altri. **Si sono evidenziati mondi diversi e prospettive diverse** anche su dati oggettivi come il numero troppo elevato di assistiti: chi è insoddisfatto dice che bisogna sgravare il medico; chi è insoddisfatto dice che è una scusa per non interagire con il paziente» precisa Pampallona.

Velocità e comodità

Eppure tra i suggerimenti avanzati degli intervistati proprio per migliorare la qualità della relazione con il medico sono emersi: «**diffondere la telemedicina** come soluzione di alcuni problemi del settore sanitario» e «continuare con l'utilizzo della ricetta elettronica e delle cartelle mediche informatizzate». Perché? Velocità e comodità. Le misure adottate hanno permesso di **ridurre i tempi di attesa e rendere i servizi più efficaci**. Per quanto riguarda la **ricetta elettronica**, altro «caposaldo» del Servizio sanitario nazionale, è stato evidenziato come le prescrizioni inviate via email e il **Fascicolo sanitario elettronico** rappresentino **un'innovazione che semplifica e velocizza i processi**. Quanto ai nuovi mezzi tecnologici, con l'introduzione di nuovi canali di comunicazione, come in particolare la chat, **i pazienti hanno percepito il medico come più presente e vicino**.

Contatti facilitati

La posizione ufficiale di **sindacati come Fimmg** (Federazione italiana medici di medicina generale) e **società scientifiche come Simg** (Società italiana di medicina generale) è sempre stata di massima apertura nei confronti della digitalizzazione della sanità. Anche il **Report 2021 dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità, Politecnico di Milano** ([qui l'articolo che lo spiega in dettaglio](#)), ha registrato un aumento nell'interesse e nell'impiego di applicazioni di telemedicina da parte dei medici rispetto alle reazioni tiepide - quando non improntate a una certa «resistenza» - emersa nelle precedenti edizioni. Dunque **se prima dell'emergenza Covid-19 il livello di utilizzo superava di poco il 10%, durante l'emergenza è triplicato, superando il 30% per molte applicazioni**.

La testimonianza del medico di medicina generale

Una testimonianza per tutte, è quella di **Antonella Ferrari** medico di medicina generale a Milano, «massimalista» con 1.750 pazienti che segue a tutte le ore anche da casa, grazie alla tecnologia. «Sono medico di medicina generale da 22 anni ed è stata una scelta professionale voluta e decisa con grande impegno — sottolinea — . **La pandemia ha modificato la nostra attività, ma anche in modo positivo**. I miei pazienti mi possono contattare via WhatsApp. Sicuramente l'assenza di un medico è un fatto inqualificabile, ma non tutti lavorano così: su 100, 50 magari non li trovi ma 50 sì e di questi non si parla mai».

«**Questi sistemi tecnologici ci hanno consentito di essere contattati da pazienti che prima non sentivi, ad esempio gli adolescenti**. Inoltre mi ha stupito constatare che questi canali digitali non siano utilizzati solo da ragazzi o da persone di mezza età ma anche della terza età. Credo che i dati del sondaggio dimostrino una cosa: o tu ce l'hai questo rapporto medico-paziente o non ce l'hai. Se ce l'hai, se ce l'hai è una reale condivisione del percorso di cura e terapia. La tecnologia ha consentito nella distanza fisica di avere una vicinanza morale che se svolgi bene il tuo lavoro, è unica».

L'esperienza dello specialista

All'ospedale San Raffaele di Milano, dove **la professoressa Valentina Di Mattei**, responsabile della Psicologia clinica, Università Vita e Salute, la telemedicina è stata invece introdotta già a partire dal 2018. Terapie di supporto «Allo scoppio della pandemia, eravamo pronti. **I pazienti ricoverati in ospedale si sono ritrovati da soli, ma attraverso la telemedicina abbiamo avuto la possibilità di metterli in contatto con le famiglie**. Quindi la telemedicina è uno strumento che in questo momento

preserva di più la relazione medico paziente. Abbiamo iniziato ad usarla anche con il personale sanitario».

«**Ho seguito diverse persone molto giovani, fra cui un infermiere di 22 anni**, laureato a gennaio 2020 e inserito in un reparto Covid a febbraio, che mi raccontava un'esperienza professionale particolarmente sfidante, per usare un eufemismo. Abbiamo cominciato in ospedale e proseguito da remoto. Le sedute si svolgevano nei giorni di riposo, così non era costretto a fermarsi a fine turno (di 12 ore) o a tornare in ospedale, aggirando in tal modo due dei principali ostacoli nelle terapie di supporto col personale sanitario».

Quanto resta fondamentale il «tocco» del dottore

Come possono essere inquadrati gli effetti della medicina a distanza **da un punto di vista psicologico**? «La telemedicina è di fatto uno strumento della cura e in questo anno e mezzo effettivamente l'abbiamo studiata e approfondita perché, in quanto strumento, **rientra in un concetto molto caro alla psicologia che è il "setting"**, cioè quella specie di cornice che facilita lo svolgersi della relazione. Regole fondamentali del setting sono la neutralità e la distanza, anche e soprattutto intesa come distanza relazionale: quanto cioè bisogna essere vicini al paziente perché la relazione sia efficace», risponde la professoressa **Valentina Di Mattei**.

Il tocco, il rimedio e la parola

Che tipo di evoluzione hanno avuto questi strumenti nella relazione tra medico e paziente? «**Risalendo al passato, si finisce ad Ippocrate** addirittura che descrive l'agire medico in tre passaggi fondamentali: **il tocco, il rimedio e la parola**. Il tocco è la classica **semeiotica**, la visita attraverso la palpazione. Il rimedio rappresenta la **terapia**. La parola invece è il raccontare, **il dialogare con il paziente** rispetto alla sua situazione». «Venendo più vicino a noi, più o meno agli anni '60, il filosofo e sociologo francese **Michel Foucault** riprendeva questo tema del tocco, dell'andare a toccare, del dito del medico che tocca il malato. E appunto **nella medicina recente abbiamo assistito ad un allontanamento del medico dal malato**.

«Allontanamenti»

Il primo allontanamento si è verificato in seguito all'**afferinarsi della diagnostica**, i cui progressi hanno comportato però che il medico abbia fatto un passo indietro rispetto alla semeiotica attuata attraverso "il tocco", perché molto spesso fa diagnosi attraverso invece l'osservazione - lo sguardo, diceva Foucault - cioè guardando l'esito degli esami. **Il secondo allontanamento probabilmente è quello che stiamo vedendo adesso attraverso la telemedicina**, che ha allontanato fisicamente il paziente dal medico. **Gli effetti di questo li capiremo sicuramente con il tempo**».

Somministrazione di sé

«Mi viene in mente quello che diceva uno degli psicanalisti più noti e per me più di riferimento: l'ungherese **Michael Balint** che ha istituito **i famosi gruppi Balint** (un metodo di lavoro destinato ai medici e alle altre professioni di cura e d'aiuto, che ha come scopi la formazione psicologica alla relazione con il paziente, la "manutenzione del ruolo curante" e la promozione del benessere lavorativo, ndr). È stato il primo a rendersi conto della pericolosità per il medico di stare a contatto quotidianamente con i malati e con la malattia. **Però diceva una cosa molto bella: quando il medico prescrive una terapia, in realtà prescrive se stesso**. Cioè una delle componenti fondamentali della terapia è la relazione. Quanto di questo strumento della telemedicina favorisca o inibisca tale somministrazione di sé, resta ancora tutto da capire».

6 febbraio 2022
© RIPRODUZIONE RISERVATA

https://www.corriere.it/salute/ehealth/22_febbraio_06/quanto-sono-utili-televisite-dubbi-pazienti-sanita-a-distanza-949c7fc0-51ef-11ec-b2f6-a0321c9a2236.shtml