

## 10 Novembre 2009 – Inghilterra, il paziente dà i voti al medico: al via un servizio online che consente ai cittadini di esprimere un giudizio



Il passaparola spesso ha determinato il successo o l'insuccesso di prodotti di consumo, film, libri o luoghi di villeggiatura. Ora l'opinione dei cittadini avrà una forte influenza anche sulle sorti degli studi medici.

È quanto accade in Inghilterra dove il ministero della Salute ha da poco attivato uno strumento on line che consente di valutare gli studi medici e di selezionare il proprio "general practitioner" sulla base dei giudizi espressi dagli altri utenti. Il sito internet, sul modello di quanto già succede per gli ospedali d'Oltremarica, fornisce informazioni, facilmente comparabili, su aspetti di base quali gli orari d'apertura o i servizi disponibili in un ambulatorio. I pazienti possono inoltre leggere i commenti scritti da altri utenti relativi a: quanto è facile ottenere un appuntamento; il trattamento ricevuto dal personale; quanto è consigliabile lo studio; quanto è alto il livello di coinvolgimento nelle decisioni sulle cure da adottare. Con questo strumento diventa più semplice scegliere tra uno degli 8.300

studi medici presenti in Inghilterra. Il Governo di Londra ha annunciato recentemente l'intenzione di abolire entro un anno ogni limitazione nella scelta del medico di base. Finora infatti gli studi avevano un bacino di utenza, e tendevano ad accettare solo i pazienti che vivevano in quelle aree. Nel momento in cui eliminiamo ogni restrizione nella selezione del Gp, ha detto il sottosegretario alla Sanità Mike O'Brien, diventa di vitale importanza fornire ai pazienti tutte le informazioni necessarie per fare la scelta giusta.

Tra gli effetti attesi c'è quello di un miglioramento delle prestazioni. Questo strumento, ha dichiarato il sottosegretario, permetterà ai medici di tutti gli ambulatori inglesi di capire cosa pensano i pazienti del loro operato e quali sono gli aspetti da migliorare. Aiuterà a innalzare i livelli qualitativi e costituirà un altro passo verso un Nhs più moderno e attento ai bisogni dei cittadini. Gli studi vengono finanziati sulla base del numero di pazienti registrati. Quindi valutazioni scarse possono voler dire meno pazienti in cura e meno denaro a disposizione.

I pazienti possono consigliare o criticare il proprio centro medico locale, ma in ogni caso i commenti vengono supervisionati in modo da evitare ogni genere di abuso. A esempio i nomi di qualsiasi membro dello staff degli studi non sono pubblicabili. La Family Doctor Association ha deciso di supportare l'iniziativa: per il presidente Peter Swinyard il feedback dei pazienti consentirà di elevare gli standard delle cure primarie. Soddisfatte anche le associazioni dei consumatori come Which?, che sottolinea quanto fosse difficile finora reperire informazioni sugli studi medici del Paese. Dubbi sono stati invece espressi dalla British Medical Association. L'associazione non ritiene che internet sia il mezzo più adatto per raccogliere le opinioni dei pazienti. Il presidente del Comitato dei Gp della Bma, Laurence Buckman, pur avendo apprezzato le migliorie che hanno consentito la possibilità di replica per gli studi e reso più difficile compiere abusi ha affermato che i feedback proverranno sempre da una parte di utenti, auto-selezionati e particolarmente motivati. L'attendibilità dei commenti dipenderà poi dal numero di pazienti che deciderà di partecipare. Infine alcune categorie di pazienti, come anziani o cronici, trovandosi in condizioni di oggettiva difficoltà nell'uso della rete non potranno far sentire la loro voce.

Fonte: Giacinto Severino, Il Sole 24 Ore Sanità, 10 Novembre 2009

<http://www.nhs.uk/servicedirectories/Pages/ServiceSearch.aspx>