

## L'INDAGINE

# Quando tra medico e paziente c'è di mezzo il web

Come internet ha cambiato sia il modo di essere malato che il ruolo e il tipo di comunicazione del "dottore"

«Buongiorno dottore, ho mal di stomaco. Potrebbe essere sintomo di qualcosa di più grave? Sa, ho letto di tutto su internet». Nove pazienti su dieci, prima di bussare alla porta del medico di famiglia, hanno già digitato il proprio malessere su di un motore di ricerca. Risultato? Gli ipocondriaci scambiano un'unghia rotta per una malattia dal decorso infausto, gli ottimisti invece rischiano di sottovalutare sintomi pericolosi. E il camice bianco? Si ritrova non solo a dover curare il suo paziente, ma a doverlo convincere che internet non è né un oracolo né un'enciclopedia medica. La rete ha cambiato il modo di informarsi e aggiornarsi, ma si è anche inserita a gamba tesa nel rapporto, fino a "ieri" esclusivo, tra medico e paziente.

Oggi i pazienti che arrivano in uno studio medico "non avendo mai consultato il web" sono davvero pochi, tra il 13,3% e l'11,8%. Sugli effetti della "medicina fai da te" erogata dalla rete, è sceso in campo un pool di specialisti, capi-

tanato da Cosimo Nume, Coordinatore del Gruppo di lavoro Fnmceo "Area della comunicazione". «Contrariamente a quanto ci si poteva aspettare», ha spiegato Nume, «ritengo che in termini complessivi il web non abbia assunto quell'autorevolezza che altri media, più canonici, hanno avuto o continuano ad avere. È molto probabile che questo dipenda da una richiesta di cultura di base sensibilmente maggiore per accedere ai contenuti web. Tuttavia, in questa cornice generale, il ruolo di un medico che sappia non solo consigliare, ma soprattutto ascoltare (facoltà quest'ultima che è preclusa al web, molto

spesso anche nei social networks) è di fondamentale importanza sulla strada del recupero di un rapporto di fiducia, fondamentale duale e paritario, se non nei presupposti culturali quantomeno nelle aspettative e nei percorsi di diagnosi e cura».

Walter Gatti, giornalista, direttore del portale web

Fnomceo, collaboratore del ministero della Salute, ci ha messo il naso nello strano ménage che ha come protagonisti il medico, il malato (o presunto tale) ed il terzo incomodo, internet. La sua indagine è confluita in un libro, "Sanità e Web. Come internet ha cambiato il modo di essere medico e di essere malato in Italia": «La comunicazione», ha spiegato Walter Gatti, relatore del convegno, «negli ultimi 15 anni ha subito un cambiamento radicale. La domanda principale che mi sono posto è stata su cosa sia diventata per la salute l'enorme banca dati di informazioni pubbliche disponibili online. Contenuti potenzialmente pericolosi in grado di costituire da soli un capitolo di rischio clinico. Dati che avrebbero quindi bisogno di una certificazione basata su concetti nuovi, su una diversa interpretazione della rete da parte dei motori di ricerca che dovranno lavorare su standard innovativi».

(fa.p.)



Medici che «escono» dal computer: il web è sempre più consultato