

Stammi Bene

I consigli del medico

Social e messaggi: regole per un uso sano tra medici e pazienti



di **Maurizio Scassola**,

medico di famiglia in pensione

Social e messaggistica sono uno strumento di comunicazione senza regole specifiche e il loro uso non appropriato da parte dei medici e dei loro pazienti espone al rischio di compromettere il tradizionale rapporto di fiducia

in collaborazione con



Social e web sono sempre più presenti nella vita di tutti, anche di noi medici. Il rapporto, però, può essere problematico. Per questo di recente la FNOMCeO, la Federazione nazionale degli Ordini dei Medici, ha diffuso alcune "Raccomandazioni sull'uso di social media, di sistemi di posta elettronica e di instant messaging nella professione medica e nella comunicazione medico-paziente".

La pandemia Covid-19, oltre ad aver innescato un notevole dibattito sulla riorganizzazione del sistema delle cure, specie quelle territoriali, ha segnato una svolta nella comunicazione medico-paziente, accelerandone lo sviluppo verso un nuovo orizzonte relazionale. Orizzonte migliore? Peggioro?

Social e messaggistica, a tutt'oggi, sono uno strumento di comunicazione senza regole specifiche e il loro uso non appropriato da parte dei medici e dei loro pazienti espone al rischio di compromettere il tradizionale rapporto di fiducia. Perché? Social, instant messaging, posta elettronica hanno messo sotto pressione il rapporto medico-paziente con la loro rapidità (vengono scritti e ricevuti istantaneamente), la loro sincronia (sono presenti gli interlocutori), per l'informalità del tono e la semplicità del linguaggio, per contenuti spesso buttati giù di getto, senza troppe riflessioni.

Caratteristiche, queste, che possono portare a veri e propri contenziosi legali per inosservanza delle regole sulla privacy o per affermazioni che ledono la dignità e la reputazione delle persone.

Medico e paziente, d'altra parte, non sono spesso informati e consapevoli dei limiti e dei pericoli nell'uso di questi strumenti. Whatsapp, ad esempio, è usato dall'83,6% della popolazione italiana!

La maggior parte dei medici di medicina generale è quotidianamente sollecitata a offrire risposte corrette, appropriate e... immediate. Questi strumenti, però, non garantiscono la riservatezza delle comunicazioni ed è quindi fortemente sconsigliato scambiare dati sensibili o, da parte dei medici, rispondere ai pazienti su specifiche questioni sanitarie.

Anche i social possono alterare il rapporto relazionale e professionale tra medico e paziente: da parte del medico è sempre consigliabile rifiutare richieste di amicizia di pazienti in quanto non appropriato a mantenere un equilibrato e appropriato rapporto.

La posta elettronica, sempre gestita con attenzione e appropriatezza (quale obiettivo concreto e importante voglio comunicare?), può essere uno strumento prezioso per la gestione del follow-up dopo una visita, per allegare documentazione concordata con il curante, per l'autogestione di un disturbo, per gestire la routine organizzativa dello studio del medico (fissare appuntamenti, gestire le situazioni non di emergenza, inviare i richiami per le vaccinazioni).

Un consiglio, infine, ai pazienti e ai loro cari: evitate l'impiego contemporaneo di questi strumenti. Usarne diversi crea un vero e proprio stress informativo, organizzativo e relazionale.

