

Autore: Pierre Meyer,  
 rédacteur en chef D Journal fr  
 Traduzione a cura di:  
 Silvia Arioli e Patrizia Gabioud

# Dispositivi di connessione e social network minano la relazione medico-paziente?

Mentre il web festeggia i suoi trent'anni, le nuove tecnologie esercitano un'influenza sempre maggiore sulla relazione terapeutica. Un simposio, intitolato "Nuove tecnologie in medicina di famiglia", ha fatto un punto della situazione nel settembre 2018 a Montreux.

Innanzitutto una constatazione: "due terzi dei medici svizzeri utilizzano raramente o mai delle applicazioni di salute digitali nella loro pratica medica", scrive l'editoriale dedicato agli atti del simposio pubblicati nella *Revue Médicale Suisse* (5 dicembre 2018). Questa cifra è senza dubbio meno elevata presso i diabetologi o i medici che si occupano di persone diabetiche poiché gli apparecchi che utilizzano i pazienti nella gestione della loro malattia sono sempre più connessi.



## Un cambiamento irreversibile

Se dal lato medico la frenesia tecnologica non ha ancora preso il sopravvento, bisogna anche rivolgersi ai pazienti che, pur non essendo tutti "geek", sono sempre più numerosi ad utilizzare i nuovi strumenti

tecnologici, anche solo per consultare i siti dedicati su internet o partecipando alla babele dei forum e dei social network.

Una cosa è certa: il paziente passivo nella relazione terapeutica appartiene al passato. Pertanto sorge una domanda: "come integrare le nuove tecnologie nella consultazione preservando la qualità e la relazione individuale medico-paziente?", si interrogano gli editorialisti della *Revue médicale suisse*. Per rispondere a questo interrogativo, i diversi ateliers tematici del simposio si sono avvicinati man mano alle diverse tecnologie utilizzate oggi dai pazienti.

## Internet, forum e social network

Il riferimento a internet è divenuto sempre presente nella consultazione medica. Rari sono i pazienti che resistono a consultare i siti che trattano di salute e questo mette immancabilmente il medico sotto pressione, il malato si aspetta che quest'ultimo reagisca e risponda con la velocità di un clic. Se questo può immancabilmente portare a dei malintesi, i professionisti della salute vedono piuttosto nel ricorso a internet, dalla parte del medico come del paziente, l'occasione di una relazione nuova che permette agli interlocutori di "guardare insieme" la pagina internet aperta sullo schermo come "un collaboratore implicito della consultazione".

Per gli autori dell'articolo dedicato a internet, questo strumento può anche diventare "una risorsa importante per il medico con l'obiettivo di aiutare il paziente a ritrovare il suo benessere". Integrando l'esame clinico, il ricorso a internet permette in effetti al malato di acquisire una certa autonomia e di rinforzare le sue conoscenze attraverso siti specifici. I più seri sono anche validati con il marchio HONCode (Health On the Net Code).

## Interazione con i pari

I forum e i social network aggiungono alla sola consultazione di internet la possibilità per il malato di interagire all'interno di una comunità di pari. Sono percepiti come "un modo di ottenere sostegno sociale attraverso la condivisione di esperienze simili e assistenza reciproca tra individui che soffrono della stessa patologia". Con un rischio importante, quello di chiudersi nell'identità di malato.

Per il medico la sfida è importante, perché questa terza parte formata dai forum e dai social network nella relazione paziente-medico modifica considerevolmente la pratica e la posizione del curante. "Le risorse tecnologiche devono restare complementari alla presa in carico medica e alla relazione e non sostituirsi a esse", avvertono gli autori dell'articolo, anche se i professionisti della sanità devono aspettarsi che il contatto virtuale divenga, in futuro, un modo di comunicazione privilegiata.

## L'orologio connesso

L'orologio connesso permette di disporre di alcune variabili biologiche di colui o colei che lo porta, come la frequenza cardiaca. Questo oggetto, che compila i dati, può dare delle informazioni utili al medico per quanto possano essere considerate affidabili, cosa non scontata, perché "i valori forniti dall'apparecchio differiscono in alcuni casi dalla definizione medica di un parametro medico". Al di là di questo dubbio legittimo, l'orologio connesso ha altri vantaggi, come indicato dagli autori dell'articolo, come il per esempio servire da "mediatore" nella discussione e costituire "la porta d'accesso per un dialogo che può andare al di là dei valori forniti".

## Leva motivazionale

Per il medico le sfide da affrontare nella sua pratica sono numerose. Si tratta soprattutto di imparare a gestire le domande dei pazienti e le incertezze di fronte ai dati forniti e di valutare quando aprire il

dialogo e quando appigliarsi a questa leva motivazionale. Si tratta di questioni importanti che i medici sono pronti ad affrontare visto che uno studio francese mostra che l'81% dei medici ritengono che la rete in ambito della salute è un'opportunità per la qualità delle cure e più del 90% un'opportunità per migliorare la prevenzione.

### Le applicazioni

Ormai “le applicazioni sono onnipresenti e utilizzate in modo massiccio”, constatano gli autori dell'articolo a queste dedicato. Hanno un grosso vantaggio: “permettono di ottenere rapidamente delle informazioni. I medici, come i pazienti, possono utilizzarle per informarsi e per immagazzinare dei dati”. Ma quando questi sono troppi, esiste il rischio che il paziente ne venga sommerso e questo può generare angoscia.

L'atelier del simposio che è stata dedicata a questo aspetto ha visto molti vantaggi in questa tecnologia, come la gestione di un problema di salute a distanza, il supporto di una diagnosi grazie all'utilizzo dei dati, il monitoraggio dei diversi dati.

### Partner nella cura

Nel rapporto paziente-medico le applicazioni, grazie alle informazioni che trasmettono, tendono ad accrescere il ruolo del paziente e partecipano alla sua responsabilizzazione. Ciò implica che il paziente si diventi a poco a poco un vero e proprio “partner nella cura”. Si tratta di un cambiamento di paradigma benvenuto, anche se l'utilizzo delle applicazioni non sostituisce né la consultazione né la relazione umana offerta dal medico.

### Altre evoluzioni

Nel capitolo delle tecnologie, vanno citate anche la telemedicina e la cartella clinica informatizzata. La prima ha come principale vantaggio che permette di “far viaggiare le informazioni invece dei malati”. Guadagno di tempo e di comfort qui sono fortemente associati, soprattutto da parte dei pazienti sempre più abituati all'utilizzo della mail e del loro telefono. Tuttavia, i



medici sono “molto più aperti a utilizzare le teleconsultazioni con i propri pazienti che con degli sconosciuti”.

Gli autori dell'articolo dedicato alla cartella clinica informatizzata vedono in essa molti vantaggi: facilita la comunicazione con il paziente, permette dei promemoria programmati, può essere uno strumento per evidenziare le interazioni farmacologiche, assicura una salvaguardia di tutte le informazioni relative alla storia di ogni paziente o ancora offre un supporto efficace alla pratica medica quotidiana.

### Il rischio di pirateria

Il migliore dei mondi, salvo che la cartella informatizzata nasconde almeno due grandi rischi, ovvero la possibilità di trasformarsi in uno strumento di sorveglianza e di controllo sul paziente o ancora di essere piratati da terzi interessati ai vostri dati personali, cosa esplosiva in materia di salute.

### “Misurarsi continuamente”

Forse è solo una malattia dei giovani, ma le nuove tecnologie scatenano spesso nei loro utilizzatori una vera dipendenza, al limite della patologia. In materia di salute, due profili di utilizzatori sembrano emergere: il “paziente ingegnere” e il “paziente che si misura tutto il tempo”, due modalità che non sono per forza esclusive.

Il primo profilo, rilevano gli autori, è quello di chi “è a suo agio con i dati, le tabelle e i grafici, imprenditore di sé stes-

so e della propria salute, con una stretta sorveglianza del proprio corpo attraverso diversi tipi di misurazioni”. Un tipo di persona che può rivelarsi scoraggiante per i medici perché, forti del loro sapere tengono a distanza i medici, convinti di prendersi cura della propria salute, con il pericolo di metterla a rischio. Paziente difficile perché costringe il medico a tenersi aggiornato su tutte le evoluzioni tecnologiche e a padroneggiarli il più possibile. Anche il secondo profilo è problematico, perché la misura permanente dei suoi parametri di salute può indicare una personalità ansiosa, ossessiva, quella di un individuo che manifesta un forte bisogno di mantenere il controllo sulla sua vita e che può soffrire di una perdita di autostima. Anche lui rappresenta una difficile sfida.

### Il medico “catalizzatore”

Di fronte a questi due profili, il medico non ha altra scelta che entrare in materia, con il rischio di essere defraudato del suo ruolo. Ma non si tratta di entrare in competizione tecnologica con il suo paziente, ma piuttosto di collocare le informazioni raccolte nella relazione terapeutica dando loro un senso. “Si delinea allora il ruolo di un medico catalizzatore che aiuta a dare un senso interessandosi alle cause e allontanandosi dai dati grezzi misurati”, sostengono gli autori.