

# “Dottor web”: quando il paziente arriva già informato

Il paziente che arriva in studio con informazioni prese da internet.... Situazione frequente e spesso non molto gradita ai medici, foriera di discussioni, incomprensioni e imbarazzi. Non c'è davvero scampo a tutto ciò? O forse, quello che sembra un ostacolo, potrebbe trasformarsi in opportunità?

**S**i stima in oltre 4.5 miliardi il numero di utenti attivi di internet al mondo, con un tasso di penetrazione che in Europa e Nord America arriva al 95% della popolazione (Langford et al, 2020, Statista 2021). Come immaginabile, il crescente utilizzo di questo strumento ha delle implicazioni anche nell'ambito della salute, grazie al facile accesso a una quantità abnorme di informazioni mediche più o meno valide. Com'è sotto gli occhi di tutti, questo sta comportando nuove sfide per gli operatori sanitari, che a volte si sentono infastiditi o anche ostacolati nella loro professionalità e nella comunicazione col paziente da quella che da molti viene percepita come una vera e propria interferenza. Come se ne esce?

Innanzitutto andiamo a fare un quadro della situazione: chi sono prevalentemente i pazienti che cercano informazioni mediche su internet? Cosa cercano? Cosa vogliono? Poi vedremo come un potenziale inciampo può essere convertito in risorsa.

## ► Il paziente internauta

Alcuni studi hanno dimostrato che sono i giovani, non appartenenti a minoranze, con status socio-economico più elevato e maggiore alfabetizzazione sanitaria a cercare più frequentemente informazioni mediche su internet. Altri studi mostrano che le persone cercano informazioni per curiosità, per insoddisfazione per le

prestazioni del medico, per la percezione di una non soddisfacente comunicazione con il medico di riferimento, per preoccupazioni indotte dalla visita medica e per l'ansia per la propria salute (Langford et al, 2020). I motivi per cui un paziente cerca informazioni su internet sono quindi di solito umanamente comprensibili, e anzi possono evidenziare il suo desiderio di prendersi cura attivamente della propria salute. Considerare questo aspetto può essere prezioso ai fini di una migliore comunicazione col paziente stesso.

## ► Web e comunicazione col paziente

In una revisione sistematica dell'impatto della ricerca di informazioni sanitarie online sulle relazioni medico-paziente, gli autori hanno concluso che “la ricerca di informazioni sanitarie su Internet può migliorare la relazione medico-paziente nella misura in cui il paziente discuta le informazioni con il medico e in base alla qualità del loro precedente rapporto” (Silver et al, 2015). A riguardo sono individuati sia barriere che fattori facilitatori della comunicazione.

Tra le **barriere** sono state indicate:

- l'imbarazzo
- la sensazione che il medico non voglia sentirne parlare
- la sensazione che non sia necessario sollevare l'argomento
- la dimenticanza di parlarne.

Tra i **facilitatori**:

- la presenza di un membro della famiglia alle visite mediche
- il suggerimento da parte del medico
- l'incontro con un disclaimer che suggerisce di parlare con un medico (Silver et al, 2015).

Vale la pena puntualizzare che la presenza di un familiare alle visite mediche risulta un facilitatore perché può aiutare il paziente a ricordare cosa chiedere e contribuire a rendere più confortevole il contesto per discutere la loro ricerca di informazioni sanitarie online. Inoltre risulta un facilitatore anche il fatto che sia il medico a suggerire la ricerca, magari orientando il percorso, e/o proponendo siti o app specifiche e incoraggiando poi il paziente a parlarne. Allo stesso modo può essere il medico stesso a chiedere direttamente ai pazienti se hanno cercato online informazioni sulla loro condizione di salute, favorendo quindi il confronto. I pazienti per converso tendono a rimanere in silenzio se non sentono la volontà del medico di discutere delle loro ricerche online. Molti medici anzi reagiscono in modo difensivo, magari anche con l'intento di cercare di mantenere la propria autorità, spesso però con ricadute negative sulla fiducia nei loro confronti e sulla comunicazione (Luo et al, 2022).

## ► Dall'ascolto al consiglio

Il fatto che sempre più pazienti si informano su internet è un fenomeno

in crescita, per cui tanto vale incoraggiare i propri assistiti a condividere quanto trovato online, in modo da darsi la possibilità di sfruttare questo fenomeno in maniera costruttiva.

Può anche capitare che il medico non sappia rispondere, a volte, perché l'argomento è nuovo o perché non è informato su un determinato aspetto. È importante ricordare che i medici non possono sapere tutto, sono esseri umani, per cui ci sta che di fronte a determinate domande possa non essere preparato. Però -e qui sta la differenza- ha sicuramente il substrato culturale e la conoscenza per distinguere ciò che è ciarlataneria da ciò che può essere plausibile. **Il medico inoltre ha le capacità di poter approfondire il frutto della ricerca in maniera più tecnica, rispetto al paziente, e soprattutto personalizzata.**

Il fatto di trovarsi di fronte a un argomento o a un'argomentazione nuovi può quindi essere non necessariamente un ostacolo o un motivo di erosione della propria figura professionale, ma un modo per consolidarla: oltre a essere per il medico una potenziale occasione di approfondimento e di nuove conoscenze, poi applicabili anche in altre situazioni, dall'altra parte, un paziente che si sente ascoltato e accolto è probabilmente più disposto ad essere collaborativo, e partecipe e predisposto ad ascoltare a sua volta i suggerimenti da parte del medico stesso. In questo scenario, le "tre R" descritte da Mundluru et al. possono essere utili (Reassure, Redirect, Refer): rassicurare, reindirizzare e rinviare ad altri esperti.

► **Rassicurare** significa spiegare ai pazienti che la condizione o l'intervento terapeutico di cui hanno letto online potrebbe non applicarsi a loro, pur riconoscendo ed esplorando

**FIGURA 1**

**Checklist per la valutazione delle informazioni sanitarie online (MedlinePlus)**

**Gestore del sito**

- Chi è il responsabile?
- Qual è l'intento?
- Puoi contattare il gestore?

**Finanziamenti**

- Com'è finanziato il sito?
- Ha annunci pubblicitari?
- Sono dichiarati come tali?

**Qualità**

- Da dove provengono le informazioni del sito?
- Come vengono selezionati i contenuti?
- Ci sono esperti che revisionano i contenuti?
- Evita affermazioni improbabili o emozionali?
- È aggiornato?

**Privacy**

- Il sito ti chiede informazioni personali?
- Ti dice come saranno usate?
- Sei tranquillo su come saranno usate?

Fonte: <https://medlineplus.gov/webeval/EvaluatingInternetHealthInformationChecklist.pdf>

la logica del paziente per pensare che potrebbe farlo.

► **Reindirizzare** riguarda la capacità del medico di orientare i pazienti verso fonti di informazione sanitaria online verificate dal punto di vista medico. La *figura 1* mostra un esempio di checklist per verificare con buona approssimazione l'attendibilità dei siti.

► **Rinviare** ad altri esperti è il concetto generale in base al quale alcuni pazienti potranno essere indirizzati ad altri membri di un team multidisciplinare in modo che le loro esigenze sanitarie possano essere affrontate in modo completo.

► **Ostacolo o risorsa?**

Il mondo è cambiato: siamo nell'era delle informazioni accessibili virtualmente a tutti, della condivisione, del confronto a distanza.

Se questo è un aspetto che può mettere in crisi il rapporto medico-paziente, dall'altra diversi medici stanno pensando di valorizzare questi strumenti, usandoli essi stessi per fare cultura o per tenersi in contatto coi propri assistiti.

Il "dottor Web", cui sempre più pazienti fanno ricorso talora rinviando o, al contrario, esasperando i tempi del ricorso alle cure mediche, è ormai un diffusissimo strumento di informazione che però non ha di certo i titoli idonei per spacciarsi o per so-

stituirsì al medico in carne ed ossa. Ma -e qui sta il punto- può offrire opportunità per migliorare la comunicazione tra medico e paziente: se infatti da una parte possono a volte essere fuorvianti, secondo alcuni autori possono anche "supportare la conoscenza dei pazienti e aiutare a chiarire le loro preferenze per il trattamento, migliorando potenzialmente il processo decisionale condiviso" (Langford et al, 2020). Non tutto ombra o tutta luce, quindi, ma un'opportunità di accendere luce nell'ombra.

*Livia Tonti  
Giornalista e Life coach*

**BIBLIOGRAFIA**

- Langford AT, et al. Impact of the Internet on Patient-Physician Communication. *Eur Urol Focus* 2020; 6: 440-444. doi: 10.1016/j.euf.2019.09.012.
- Luo A, et al. The Effect of Online Health Information Seeking on Physician-Patient Relationships: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2022; 24(2):e23354. doi: 10.2196/23354.
- Mundluru SN, et al. "But doctor, I Googled it!": the "three Rs" of managing patients in the age of information overload. *Clin Dermatol* 2019;37:74-7. <http://dx.doi.org/10.1016/j.clindermatol.2018.08.002>.
- Pannor Silver M. Patient perspectives on online health information and communication with doctors: a qualitative study of patients 50 years old and over. *J Med Internet Res* 2015; 17(1):e19. doi: 10.2196/jmir.3588.
- Statista. Global Digital Population as of January 2021. <https://www.statista.com/statistics/617136/digital-population-worldwide/> [accessed 2021-10-15]