
Tra medico e paziente

Autore: Emanuela Megli

Fonte: Città Nuova

Per quali ragioni tanti dottori vengono denunciati? E di quali ulteriori vantaggi godono invece i pazienti soddisfatti del trattamento ricevuto?

Oggi in campo medico è necessaria per prima cosa la competenza tecnica nello svolgimento della professione, ma accanto a questa non possono mancare le competenze trasversali, ossia le capacità comunicative e relazionali in grado di curare il paziente prima di tutto come persona.

Prendersi cura del paziente significa infatti velocizzarne il processo di guarigione, motivarlo a riprendere una vita normale, evitando anche eventuali azioni legali nei confronti di medico e ospedale. E' indicativo, infatti, che i pazienti che denunciano i medici non siano spinti tanto dall'essere stati curati male, ma dall'essere stati "maltrattati" dal punto di vista umano.

Secondo una ricerca pubblicata sull'*Arch Intern Med* già nel 1994, i medici che non sanno comunicare sono molto più frequentemente denunciati. Su 45 casi di medici denunciati per *malpractice* molti avevano scarsa capacità di comunicazione e avevano ignorato il punto di vista del paziente (Beckman HB et al.). Secondo lo stesso studio, in caso di errori si è più disposti a perdonare il personale che si è reso disponibile per cercare di risolvere il problema causato dall'errore.

La maggior parte delle denunce parte da conflitti interpersonali e non da un trattamento sbagliato (*The Journal of the American Medical Association* 1997). I pazienti che si sentono trattati meglio sono più invogliati a collaborare, sono più soddisfatti del trattamento (anche se non è il migliore possibile), guariscono più velocemente, forniscono maggiori e migliori informazioni al medico.

E anche se spesso il tempo per l'accoglienza adeguata del paziente sembra il maggior nemico del medico, il *British Medical Journal* faceva sapere, già nel 2002, che il medico tende ad interrompere il paziente in media dopo 22 secondi. Il 90% dei pazienti conclude spontaneamente il racconto entro 92 secondi e tutti entro 2 minuti. Tra i 22 secondi ed i 92 secondi viene menzionato il 75% dei sintomi. Il 72% dei medici interrompe i pazienti in media dopo 23 secondi.

I pazienti che hanno avuto la possibilità di esprimere le loro preoccupazioni senza interruzioni, hanno finito in media dopo solo 6 secondi in più (Marvel KM et al., *Jama*, 1999). Se a questo si aggiunge che una buona relazione medico-paziente è responsabile dei tempi di recupero dello stato

di salute del paziente, sembra ci siano ottime ragioni per orientarsi a questo comportamento.