

## Comunicare con il medico... a distanza!



Le tecnologie digitali offrono ai pazienti molti canali per entrare in contatto con il proprio medico **senza doversi recare in studio**: social network, sistemi di messaggistica, e-mail,...

**Di seguito alcune semplici raccomandazioni per instaurare una comunicazione efficace con il tuo medico**

### I social network

È implicito che il ricorso a un social presuppone il desiderio o la volontà di condividere la propria esperienza, o rendere disponibile il riscontro ad altri individui che si trovano nella stessa condizione (per un dialogo personale è più indicato un servizio di messaggistica).

**Suggerimenti pratici per l'uso dei social network:**



presta attenzione alla punteggiatura e all'ortografia: prima della pubblicazione rileggi bene il testo



evita parole che si prestano a un'interpretazione ambigua o toni polemici



cita sempre le fonti di eventuali notizie o affermazioni



presta attenzione ai dati sensibili, personali e altrui



non usare toni aggressivi e non spazientirti se il medico non risponde immediatamente. Appena avrà modo prenderà in considerazione il tuo messaggio

### Sistemi di messaggistica istantanea

Il ricorso alla messaggistica esprime di per sé una **richiesta urgente o comunque l'aspettativa di una risposta sufficientemente rapida**.

**Suggerimenti pratici:**

- prima di scrivere valuta se il momento è adeguato in base alla necessità: **evita l'orario notturno e i giorni festivi**
- **il messaggio deve essere conciso**, possibilmente privo di errori (attenzione ai correttori automatici) e strutturato su pochi punti essenziali a descrivere l'accaduto
- eventuali **fotografie** dovrebbero essere scattate da angolazioni diverse e con adeguata illuminazione e nitidezza
- formula un **quesito esplicito**, in modo da consentire una risposta altrettanto succinta o, nel caso, preferisci più domande "telegrafiche" a una domanda lunga e articolata
- prepara tutti gli **esiti degli esami**, le immagini diagnostiche e tutta la documentazione necessaria per rispondere prontamente ad eventuali domande del medico
- **non usare toni aggressivi** e non spazientirti se il medico non risponde immediatamente. Appena avrà modo prenderà in considerazione il tuo messaggio

### Email

Offre più spazio per illustrare una problematica, completandone la descrizione con osservazioni e considerazioni, consente di allegare immagini e può essere inviata a qualsiasi ora.

**Suggerimenti pratici:**



è sempre opportuno cercare di limitare il testo, al fine di renderlo più leggibile, e raggruppare le eventuali richieste in punti elenco



eventuali fotografie dovrebbero essere scattate da angolazioni diverse e con adeguata illuminazione e nitidezza



non usare toni aggressivi e non spazientirti se il medico non risponde immediatamente. Appena avrà modo prenderà in considerazione il tuo messaggio

### La videochiamata

La videochiamata, indipendentemente dallo strumento utilizzato, è a tutti gli effetti un teleconsulto: va equiparata a una visita su appuntamento, a meno di particolari accordi con il medico.

**Suggerimenti pratici:**

- **rispetta l'orario** stabilito per la videochiamata come fosse un appuntamento in studio
- cerca di trovarti in un **ambiente silenzioso** per riuscire a dialogare con il medico in tranquillità
- **prepara tutti gli esiti degli esami**, le immagini diagnostiche e tutta la documentazione necessaria per poterle mostrare o rispondere prontamente ad eventuali domande
- **tieni sempre con te carta e penna** per prendere appunti

## Emergenza Covid-19

#### La ricetta elettronica

La ricetta elettronica (o dematerializzata) è stata introdotta da vari anni, ma non è operativa in tutte le regioni. Una recente ordinanza consente di ottenere dal medico il Numero di Ricetta Elettronica (NRE), che sostituisce il codice a barre della ricetta tradizionale e può essere trasmesso al paziente per mail, SMS o telefono. Con la ricetta dematerializzata, valida per 30 giorni e proposta anche per i farmaci in classe C, si possono prenotare visite specialistiche o indagare diagnostiche oppure ritirare i farmaci prescritti direttamente in farmacia.



#### Suggerimenti per i pazienti

Nel contesto della pandemia da Covid-19 le visite e le prestazioni ambulatoriali sono state rinviate non soltanto per favorire la gestione dell'emergenza assistenziale ma anche per preservare i pazienti da rischi.

Va tuttavia precisato che:

- l'accesso ospedaliero è comunque garantito ai casi più gravi e, ove necessario, per garantire la continuità delle terapie infusionali
- l'Agenzia Italiana del Farmaco (Aifa) ha poi disposto il rinnovo automatico, per 90 giorni, dei piani terapeutici in scadenza nei mesi di marzo e aprile
- sono fondamentali il mantenimento di abitudini regolari (orari dei pasti, attività motoria, ritmo sonno/veglia) e, se necessario, il teleconsulto del medico di famiglia.

