MEDICO/PAZIENTE

La comunicazione digitale ha rivoluzionato il modo in cui i professionisti della salute si relazionano con i pazienti e tra loro. Anche nella pratica ginecologica, strumenti come e-mail, piattaforme di telemedicina, messaggistica istantanea e social media rappresentano oggi una realtà consolidata. Tuttavia, accanto ai benefici evidenti – come la rapidità, l'accessibilità e l'efficienza – emergono anche rischi e criticità che non possono essere trascurati. La pandemia di Covid-19 ha ulteriormente accelerato l'adozione di questi strumenti, evidenziandone tanto il potenziale quanto i limiti.

IL LATO OSCURO della comunicazione digitale in medicina

CARLO MARIA STIGLIANO

L'ASSENZA DEL CONTATTO UMANO diretto è una delle principali fragilità della comunicazione digitale. Nella pratica clinica ginecologica, dove il rapporto medico-paziente si fonda su fiducia, ascolto e confidenzialità, la mancanza di interazione personale può generare un senso di distacco o incomprensione. Ad esempio, alcune pazienti possono percepire freddezza o superficialità in una risposta via messaggio, anche se clinicamente corretta. Questo può influire negativamente non solo sull'alleanza terapeutica, ma anche sulla comprensione delle informazioni trasmesse e sull'aderenza alle indicazioni cliniche.

La trasmissione digitale di informazioni mediche sensibili espone a concreti rischi di violazione della privacy. È responsabilità del medico adottare misure adeguate per garantire la protezione dei dati personali, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo GDPR, dal Codice della Privacy (D.lgs. 196/2003) e dalle sue modifiche (D.lgs. 101/2018). Nella pratica quotidiana ciò si traduce, ad esempio, nell'uso di e-mail cifrate, software certificati per la gestione delle cartelle cliniche elettroniche e autenticazione a due fattori per l'accesso ai dati sanitari.

La facilità di accesso alle informazioni mediche online può condurre le pazienti a fonti non attendibili o a interpretazioni scorrette di sintomi, diagnosi e terapie. Il ginecologo ha oggi anche il ruolo di guida contro la disinformazione: può intervenire direttamente nella correzione di false convinzioni, ma anche in modo proattivo attraverso la produzione o la condivisione di contenuti affidabili, ad esempio tramite blog, newsletter o social professionali.

Ogni comunicazione digitale lascia una traccia e può essere oggetto di valutazione legale in caso di contenzioso.

È quindi fondamentale che i professionisti sanitari:

- Rispettino la riservatezza delle comunicazioni;
- Raccolgano consenso informato specifico per l'uso di canali digitali;
- Conservino documentazione tracciabile delle interazioni con il paziente;
- Mantengano comportamenti professionali e appropriati anche nella messaggistica informale;
- Conoscano e rispettino le norme vigenti sulla gestione digitale dei dati sanitari.

Un esempio pratico potrebbe essere il rischio di contenzioso in seguito a una mancata documentazione di un'indicazione terapeutica inviata via messaggio: in questi casi, la tracciabilità e la formalità sono fondamentali per la tutela del professionista e del paziente.

È essenziale riconoscere che la comunicazione digitale non può e non deve sostituire completamente l'interazione clinica diretta, specialmente in ginecologia dove l'esame obiettivo e l'empatia relazionale sono spesso imprescindibili. Tuttavia, esistono situazioni in cui essa rappresenta una risorsa preziosa: ad esempio, nei follow-up post-operatori o nel monitoraggio di sintomi minori, può consentire una gestione efficiente e tempestiva. Il medico deve comunque garantire un follow-up adeguato e saper riconoscere quando è necessario un ritorno alla visita in presenza.

Il futuro della medicina – e della ginecologia – sarà inevitabilmente sempre più digitale. Per coglierne appieno i vantaggi è necessario che i medici adottino un approccio equilibrato, informato e responsabile. Una buona comunicazione digitale non è solo questione tecnologica, ma anche etica e relazionale. Una ginecologia moderna deve quindi integrare le competenze digitali con l'attenzione alla persona, promuovendo un equilibrio virtuoso tra innovazione e umanità.

La comunicazione digitale è uno strumento potente, ma richiede consapevolezza, competenze specifiche e senso di responsabilità. I ginecologi, in quanto specialisti spesso coinvolti in momenti delicati della vita delle pazienti, sono chiamati a utilizzarla con sensibilità, rigore e professionalità. Per sfruttarne appieno il potenziale, è auspicabile promuovere la formazione continua in ambito digitale e adottare linee guida professionali condivise.

Solo così sarà possibile garantire un'assistenza efficace, sicura e umanamente centrata anche nel mondo digitale.