



## **Buoni risultati, ma si può fare di più:**

# **Barometro della soddisfazione sul rapporto tra medico e paziente**

Zurigo, 22 gennaio 2016

**La Lega svizzera contro il reumatismo ha misurato la soddisfazione dei pazienti affetti da dolori cronici con un sondaggio online. Il "Barometro della soddisfazione" delinea un quadro sostanzialmente positivo del rapporto tra medico e paziente, evidenziando allo stesso tempo degli elementi critici da migliorare. Ne è un esempio l'alta percentuale di partecipanti (52%) che desidera una maggiore influenza nella scelta della terapia.**

Per i pazienti cronici è di fondamentale importanza poter contare su un rapporto con il proprio medico caratterizzato dalla reciproca collaborazione. Le patologie reumatiche gravi richiedono regolari visite mediche che, per chi soffre di reumatismi cronici, diventano parte della propria vita. La Lega svizzera contro il reumatismo ha chiesto ai pazienti affetti da dolori cronici di valutare la comunicazione con il proprio medico specialista. Il sondaggio online è stato svolto per un periodo di quattro mesi e vi hanno preso parte 376 persone. Nel sondaggio non sono stati richiesti dati di natura medica o personale.

### **Valutazioni prevalentemente positive**

I pazienti affetti da dolori cronici hanno valutato il rapporto tra medico e paziente in modo prevalentemente positivo: in numerosi casi, infatti, i punteggi positivi rappresentano i due terzi del totale. Tuttavia, la quota di valutazioni critiche va considerata relativamente elevata perché per i pazienti con patologie croniche è di fondamentale importanza avere un rapporto con il medico specialista caratterizzato da fiducia e apertura nella comunicazione.

Il 42% si sente "molto" considerato dal proprio medico in quanto specialista della propria malattia. Il 35% dichiara solo una "moderata" soddisfazione per la considerazione del medico per le proprie valutazioni personali di sintomi e terapie.

Più di due terzi (71%) si ritengono soddisfatti delle risposte del medico alle domande sul trattamento. Le risposte del medico alle domande sulla terapia sono "ben comprensibili" nel 35% dei casi e "comprensibili" nel 36% delle risposte. La Lega contro il reumatismo consiglia di chiedere chiarimenti al medico per risolvere tutti i propri dubbi. A tale scopo può essere utile annotare le domande importanti prima di incontrare il medico e portarle con sé alla visita. Se, una volta a casa, i pazienti si rendono conto di non aver capito un'informazione importante sul trattamento, dovrebbero ricontattare il medico per chiedere chiarimenti, invece di restare nel dubbio, preoccuparsi o arrabbiarsi.

Fortunatamente, il 68% dichiara di poter parlare con il medico dei propri dubbi e delle proprie paure "molto apertamente" o "abbastanza apertamente". Altrettanti pazienti hanno "moltissima" o "molta" fiducia nel proprio medico.

Il 65% pensa che il medico spieghi l'efficacia dei medicinali "in modo approfondito e dettagliato" o, perlomeno, "bene".





### **Differenziazione nelle domande di precisazione**

Sono due le tematiche in cui il barometro della soddisfazione evidenzia una differenziazione critica nelle risposte alle domande di precisazione.

Alla domanda "Quanto è partecipe lei alla decisione sulla scelta di una terapia?", il 24% ha risposto "Decido tutto da solo". Tuttavia, alla domanda "Quanto desidererebbe partecipare alla decisione sulla scelta di una terapia?", un numero maggiore (il 33%) ha dichiarato "Vorrei decidere tutto da solo".

Similmente, il 46% afferma di avere una grande influenza nella scelta della terapia, ma il 52% desidererebbe avere una maggiore influenza su tale decisione.

Le domande relative alle informazioni del medico specialista sui medicinali presentano uno scenario simile. Due terzi (65%) pensano che il medico spieghi l'efficacia dei medicinali "in modo approfondito e dettagliato" o, perlomeno, "bene". Nella domanda di precisazione "Come la informa il medico sui rischi e sugli effetti collaterali dei medicinali?", la quota di valutazioni positive ("in modo approfondito e dettagliato" o "bene") scende al 53%.

### **Potenziale di miglioramento**

Il 25% dei pazienti si considera informato sui rischi e sugli effetti collaterali dei medicinali "in modo appena sufficiente", mentre il 22% considera "insufficienti" le informazioni del medico specialista. La Lega contro il reumatismo raccomanda di porre al medico delle domande mirate sui possibili effetti collaterali.

Alla domanda "Quanto apertamente può parlare con il suo medico dei suoi dubbi e delle sue paure?", il 26% ha risposto "poco" e il 6% "per nulla". Inoltre, la maggioranza dei due terzi di coloro che hanno "moltissima" e "molta" fiducia nel proprio medico contrasta con il restante 31% dei pazienti; tra di essi, il 9% dichiara una fiducia "scarsa" e il 22% risponde con "piuttosto scarsa".

Come bisogna reagire se si ha poca fiducia nel proprio medico di riferimento? La Lega contro il reumatismo sconsiglia un cambio avventato di medico per evitare di dover ricostruire un rapporto di fiducia reciproca con il nuovo medico. I pazienti insoddisfatti dovrebbero innanzitutto cercare di parlare con il proprio medico, spiegargli i problemi e dargli la possibilità di rispondere alle critiche. In caso di sfiducia reciproca, invece, l'unica soluzione non può che essere la ricerca di un nuovo medico.

Per informazioni utili su argomenti come la scelta del medico o i diritti dei pazienti, è disponibile l'opuscolo della Lega contro il reumatismo "Paziente e medico: quando i due si comprendono".

[www.rheumaliga-shop.ch/it/paziente-e-medico-quando-i-due-si-comprendono.html](http://www.rheumaliga-shop.ch/it/paziente-e-medico-quando-i-due-si-comprendono.html)

### **Maggiori informazioni**

Monika Siber, Responsabile comunicazione, Lega svizzera contro il reumatismo  
Tel. 044 487 40 60 / 079 610 79 91  
m.siber@rheumaliga.ch, www.rheumaliga.ch

