

Giovedì 4 aprile 2002 - ore 14.00
Quarta giornata di studio
per il Piano per la Salute
"Internet e promozione della salute"

Sintesi dell'intervento del Dott. Luca Carra
Tempo medico - Milano

Internet per i tecnici e per i cittadini

Illustrerò la ricerca condotta da [Zadig](#), apparsa su un importante settimanale di salute italiano, il cui scopo è stato di analizzare, attraverso tre casi clinici costruiti ad hoc, la qualità, la tempestività e l'appropriatezza delle risposte date da una serie di siti da noi selezionati, di consulenza medica e sanitaria.

Da recenti ricerche compiute sulla qualità dell'informazione medica su Internet ([British Medical Journal](#)), si desume che in questi ultimi anni la rete è cresciuta moltissimo per quanto riguarda la quantità dei siti presenti e, a parte alcune ingenuità, imperfezioni, sviamenti, si è avuta una parallela crescita della qualità dell'informazione sulla salute su Internet.

Quindi il pessimismo radicale sull'uso di Internet come canale di informazione e comunicazione sulla salute viene in parte smentito. Non c'è motivo di ritenere che l'informazione che viaggia sulla rete sia di qualità inferiore rispetto a quella su carta. Internet, piuttosto, è fatto oggetto di un desiderio di regolamentazione/censura, che a mio parere è un obiettivo irrealistico e in fondo sbagliato. L'informazione medica in rete viene percepita, soprattutto dai medici, come una minaccia, perché lede il potere del medico e pone talvolta il paziente nella condizione di interloquire con il curante in una posizione di parità.

Considerando complessivamente positiva la crescita di Internet in questo settore, rimane un'area, che è quella della consulenza (in cui i tecnici della salute e i cittadini entrano in relazione) che rappresenta ancora un punto delicato. Io credo che la consulenza online si collochi a uno dei più bassi tra i possibili livelli di utilizzo di Internet, perché ha un forte carattere "fideistico": si delega un'altra persona alla ricerca delle informazioni mediche per sé.

Nel settore della consulenza medica online, vi sono effettivamente dei difetti, dei punti deboli da rimarcare. Noi abbiamo analizzato questo settore con lo scopo appunto di riflettere sulle caratteristiche generali della consulenza medica online.

Tra i siti che oggi si occupano di consulenza online, 50% sono soggetti autonomi, 18% portali, 15% riviste e 12% associazioni.

L'esperimento di Zadig per conto del Corriere della Sera è stato quello di inventarsi tre casi clinici che sono stati inviati via e-mail a 11 siti Internet opportunamente selezionati, lasciando quindici giorni come termine massimo per la risposta online.

I casi clinici sono stati scelti con molta malizia perché volevamo vedere in che misura, di fronte a casi clinici molto specifici, il medico cadeva nel trabocchetto di azzardare una diagnosi o se, come invece sarebbe auspicabile e opportuno, rinviava a un consulto con il medico di famiglia, vista la complessità del caso.



Caso 1: Ho 41 anni e lavoro in banca. Da qualche settimana ho un prurito alle gambe soprattutto la sera, quando mi rilasso dopo una bella doccia e inizio a cenare. Dieci giorni fa, circa, ho avuto il raffreddore e un po' di febbre (mai sopra 38°C) che poi è scomparsa da sola senza prendere nessuna medicina. Sono andato dal mio medico che mi ha detto che il prurito può dipendere da una allergia e mi ha consigliato di fare i test per le intolleranze alimentari e le allergie alle fibre tessili. Mi ha dato anche un antistaminico, ma il prurito va e viene. Va bene questa cura? Devo fare altri esami?

Il primo caso era costruito in modo tale da poter suggerire, a causa di un prurito che appare dopo la doccia nelle ore serali, un sintomo di linfoma.

Caso 2: Ho 50 anni e soffro di artrosi alle anche. L'ortopedico ha detto che devo operarmi in fretta, ma dovrei dimagrire e non riesco a fare nessuna dieta. Da un mese ho anche formicolii al braccio destro e alla mano e mi sembra di fare più fatica quando devo sollevare un oggetto come il sacchetto della spesa. Il dottore mi ha fatto fare una lastra del collo e delle spalle ed è risultato che ho anche l'artrosi cervicale e un po' di periartrite. Siccome ho la gastrite non posso prendere troppi farmaci contro i dolori. Vorrei sapere se devo fare altri esami o c'è qualche altra terapia per curare questi dolori e formicolii che mi disturbano.

Il secondo è volutamente centrato sui disturbi di artrosi della donna, cui si aggiungono anche formicolio e debolezza nel sollevare pesi, e in cui si poteva quindi individuare un inizio subdolo di sclerosi multipla.

Caso 3: Ho quasi 55 anni e da qualche mese ho raucedine, con gola secca e tosse. Sono piuttosto ansiosa e soffro di sbalzi di pressione che curo da circa due anni. Il mio medico ha detto che tosse e raucedine dipendono dal freddo e dall'inquinamento. Di mia volontà sono andata dall'otorino privato che mi ha detto che non ho niente e che devo fare le insufflazioni con l'acqua di Tabiano. Vanno bene queste cure? Devo fare esami più specifici? Un'amica mi ha detto che potrebbe essere una tosse nervosa e che in questo caso funzionano bene i prodotti omeopatici. E' vero? Potreste indicarmene qualcuno?

Il terzo caso tratta di tosse secca, raucedine e si aggiunge però che il paziente, per controllare la pressione, fa uso di farmaci ipertensivi.

Tra gli undici siti da noi passati in rassegna solo otto hanno risposto.

Cercasalute.it contiene una esplicita avvertenza sui limiti del consulto telematico. Questo è un punto fondamentale. Sarebbe opportuno che i siti, soprattutto quelli che si rivolgono ai cittadini, e che fanno consulenza, avvertissero di quelli che sono i limiti di un consulto online, che non sostituisce in nessun modo un consulto vero e proprio. Un altro indice di valutazione che abbiamo considerato è la rapidità delle risposte che in questo caso è arrivata in due giorni. In questo primo sito è da rimarcare una variabilità nei toni delle risposte a seconda dei casi sottoposti.



- Nel primo caso risponde un omeopata che sottolinea la necessità di "pulire" l'organismo e drenare il fegato.
 - Nel secondo caso l'esperto sottolinea l'impossibilità di fare una diagnosi senza una visita, dunque è una risposta che abbiamo giudicato corretta.
 - Nel terzo caso la risposta prospetta diverse ipotesi tra cui anche quella corretta.
- Il giudizio è sostanzialmente positivo, veloce nelle risposte e corretto nell'avvertire dei limiti del consulto on-line, corretto nei casi due e tre.

Salutedonna.it sottolinea che il portale non vuole sostituire il rapporto medico paziente, ma solo integrarlo. Ha il riconoscimento di hon-health on the net che è un consorzio che certifica la qualità delle informazioni on line riguardanti la salute.

Nessuno pone diagnosi certe ne consiglia terapie specifiche. Le risposte sono arrivate in un massimo di due giorni. Il giudizio finale quindi mette in luce questi elementi.



Anche il terzo sito, Naturalia.it, avverte dell'impossibilità di fare una diagnosi e del carattere puramente informativo delle risposte, che comunque non sono personali ma vengono messe on line. Il giudizio è abbastanza

positivo, c'è un'opportuna dichiarazione sui limiti del servizio, gli esperti del primo e del terzo caso si comportano molto correttamente rimandando al medico curante, mentre è fuorviante la risposta al secondo caso.



contattabili personalmente presenti nelle pagine Web un medico per ogni quesito e spiccata a proporsi per una questa commistione tra il

In Medicialia.it i medici che rispondono sono attraverso le e-mail personali. Risponde più di c'è una propensione visita. In alcuni siti si nota consulto vero e proprio e

questo elemento disturbante dato dalla disponibilità da parte dei medici a sfruttare il mezzo Internet per fare visite private.



Il sito del Centro Diagnostico Italiano Cdi.it, non avverte sui limiti del consulto on line. Inoltre, le risposte sono arrivate da un minimo di uno a un massimo di 12 giorni, e non sono particolarmente pertinenti. Pertanto il giudizio non è positivo. Stupisce poi che un medico del centro non arrivi a sospettare almeno la diagnosi più facile, cioè quella della tosse da farmaci anti ipertensivi.



In Puntosalute.it non si fa cenno ai limiti del servizio on line, è stata data risposta a uno solo dei tre quesiti; il giudizio quindi tiene conto di questi limiti.

Medicoonline.it avverte sui limiti del consulto telematico. Non risponde al primo caso, gli esperti che rispondono ai casi 2 e 3 in genere danno risposte abbastanza superficiali. Solo uno che risponde al caso 3 intuisce la diagnosi giusta. Sconcerta infine l'omeopata che consiglia una terapia senza una visita.

In Doctorweb.it non avverte dei limiti del consulto, risponde con lentezza ma non risponde a uno dei quesiti. L'esperto che risponde al caso 3 formula una diagnosi corretta e quello del caso 1 comunque consiglia di dar retta al medico curante.

Riassumendo, dall'analisi di questi siti emerge che:

- il tenore delle risposte varia all'interno di ogni sito, non c'è omogeneità nelle risposte, anche perché sono state demandate a diversi medici;
- c'è molta lentezza nel rispondere, solo la metà ha risposto nell'arco di due settimane, dunque viene meno una caratteristica che Internet promette sempre ma mantiene poco che è la tempestività delle informazioni, in questo caso cruciale;
- alcuni siti suggeriscono esami e terapie, e questo può essere letto in diversi modi.

Secondo noi, per come avevamo costruito questi casi clinici, era abbastanza rischioso sostituirsi alla visita vera e propria. Però sono una minoranza;

- molti medici offrono visite private, questo è un fatto deontologicamente negativo, rientra nel discorso di una regolamentazione della pubblicità occulta su Internet;
- in molti siti si richiede di scegliere uno specialista e di bypassare una visita dal medico di medicina generale; non sempre questo era necessario, si sarebbe potuto come prima cosa rinviare la prima visita al medico di medicina generale;
- l'ultimo punto è che alcuni siti rispondono privatamente, altri on line.

I suggerimenti che abbiamo voluto formulare all'interno di questa ricerca a chi fa uso come cittadino, come non esperto di Internet, sono i seguenti:

- controllare che il sito offra garanzie scientifiche. Da recenti ricerche si è visto che sono pochissimi gli utenti non esperti che vanno a guardare il "chi siamo", quindi vanno a controllare eventuali garanzie scientifiche;
- diffidare dei siti che non avvisano dei limiti del consulto, anche questo da indagare a livello

internazionale, si è visto non essere un'informazione molto cercata. Quindi sarebbe opportuno che i siti che si propongono con queste funzioni di secondo parere o di consulto, mettessero questo tipo di informazione proprio sulla home page;

- non fidarsi di chi offre una diagnosi, una terapia, una visita privata;
- non sospendere o modificare una terapia in base alle informazioni ricevute attraverso Internet.

Analizzando questi siti attraverso i nostri finti casi clinici, abbiamo identificato nell'area del consulto e della consulenza, l'anello debole dell'informazione medica on line e su questo vorremmo lavorare in futuro, proponendo anche alle Aziende Unità Sanitarie Locali che fossero interessate, a proseguire insieme a noi questo lavoro; cioè analizzare e certificare queste aree dei siti Internet pubblici e privati.