

Spunti di riflessione:

Qual è l'ostacolo più difficile nella comunicazione tra il medico e il paziente?

È molto semplice: io vado dal medico perché sto male e lui invece sta bene. Non servono le parole, non riuscirà mai a capirmi. Se ne sta lì a fissarmi e mi prescrive qualche farmaco, o peggio ancora, delle iniezioni che mi faranno ancora più male di come già sto. Quindi a cosa serve avere una buona relazione con lui, che tanto so già che sto male e mi farà provare ancora più dolore?

Come migliorerebbe questa situazione?

Intanto farei degli ambulatori più accoglienti, che non sanno di disinfettante da aver la nausea e che non siano bianchi e desolati come quei camici dei dottori. Anche l'occhio vuole la sua parte e anche quando si va dal medico. Poi magari vorrei che il mio medico canuto e sessantenne si trasformasse in una bella dottoressa. Sì, lo so cosa sta pensando: sono un maschio agitato dagli ormoni, ma non è solo quello. Quando ti visitano le donne sono gentili, ti chiedono come stai, come è andata all'università, se ho ancora la fidanzata o no. Hanno un modo completamente diverso di porsi nei confronti dei pazienti, o almeno così capita a me. Sanno quali parole usare, non ti spaventano se ci sono cose gravi e ti sanno consigliare su quello che è meglio per te. E poi non c'è paragone anche sulla delicatezza della visita: forse i medici maschi non hanno ancora capito che devono palparmi la milza e il fegato, non trivellarmi l'addome con quelle manacce pesanti!

Quanto tempo durano le visite? Crede sia un tempo sufficiente?

Certo che è sufficiente, vorrei stare dentro il meno possibile e poi scappar via. Non ci rimarrei nemmeno un minuto in più, là dentro. Sempre a sentire le stesse cose, gli stessi rimproveri per quello che faccio e che mi dimentico di fare. Ho ventiquattro anni, voglio anche vivere io!

Cosa significa per lei essere malati?

Vuol dire essere invalidi, soli, diversi dagli altri, impauriti. Vuol dire essere in uno stato di difficoltà e stare completamente nelle mani di qualcun altro. Non è una bella vita.

Nella cura della sua malattia crede siano più importanti i test di laboratorio o il colloquio con il medico?

Credo che il mio medico non riuscirebbe a curarmi nel modo migliore se non potesse contare sugli esami. Ormai sono così accurati e specifici che possono rivelare tante cose nascoste, che io stesso non sento o non capisco. E poi senza una buona diagnosi data proprio dagli esami clinici, come farebbero i medici a dirci esattamente di quale malattia soffriamo? Però, sono altrettanto convinto che il rapporto tra il medico e il paziente sia alla base non solo di una buona diagnosi, ma anche di una buona cura. Sono due elementi che costruiscono insieme la strada per una futura guarigione, che dipende sia dalla bravura del medico e sia dalla fiducia del paziente verso chi lo cura.

Qual è l'ostacolo più difficile nella comunicazione con il medico?

Credo che l'ostacolo più grande sia riuscire a capire i medici che parlano con un linguaggio troppo specifico: se ne stanno nel loro mondo di paroloni e di segni incomprensibili e noi siamo completamente tagliati fuori. E la maggior parte dei dottori non si sforza nemmeno di provare a rapportarsi con i pazienti in un linguaggio più semplice. Noi pazienti siamo ignoranti rispetto a loro, però, penso che certe cose si possano dire anche in modo meno complicato, basterebbe fare uno sforzo in più.

E cosa migliorerebbe nel suo rapporto con il medico?

Mi piacerebbe che provassero qualche volta a mettersi nei panni del malato che hanno di fronte. A volte i medici sono troppo disinteressati, nel senso che danno l'idea di non interessarsi davvero di come stanno i loro pazienti e soprattutto di cosa pensano, di come vivono ogni giorno nella loro malattia. Forse è anche colpa del tempo delle visite che è sempre troppo poco per approfondire queste cose, che di sicuro i medici considerano meno importanti.

Cosa migliorerebbe nel suo rapporto con il medico?

Più di tutto vorrei essere ascoltata e guardata negli occhi, avere la dignità di una persona, anche se sono malata. Vorrei non avere paura di dire le cose perché non so i termini tecnici, e non essere derisa dal medico perché dico fare la pipì, invece che analisi delle urine. E mi piacerebbe tanto che i dottori avessero la voglia di ascoltare la mia storia, però capisco che noi pazienti anziani vorremmo degli dei, più che dei medici, come se loro non fossero persone con i propri limiti e problemi.

Si è mai arrabbiata per non essere stata ascoltata?

Qualche volta sì. Ho l'impressione che molti medici siano lì solo per dovere, come se fosse un lavoro uguale a tanti altri, senza la voglia e la passione di fare quello che fanno, senza calcolare che davanti a loro ci sta una persona. Secondo me, fare il dottore è una missione, significa salvare le persone. Come possono fare questo se non hanno neanche voglia di ascoltarci? Non basta una pastiglia per risolvere tutto!

Per lei, cosa significa essere malato?

Un malato è una persona che soffre, che sta male e che ha tanto bisogno degli altri. Nella mia situazione poi mi sento anche un malato un po' speciale, perché partecipo a questo studio americano: da una parte mi fa piacere, perché mi fa sentire un po' orgoglioso, come se potessi fare qualcosa per gli altri; dall'altra mi preoccupa un po' di prendere senza volerlo solo una caramella! Se mi metto a riflettere, ci sono anche dei lati positivi della mia malattia: mi fa sentire meglio quando mi coccolano un po', quando ci sono tante persone gentili che si prendono cura di me. Puoi tornare un po' bambino e metterti nelle mani degli altri. Ma non per tutti succede così, ci sono altri anziani che conosco, che vivono da soli e nessuno sta con loro. Allora essere malati diventa proprio triste.

Cosa significa, per lei, essere malati?

Avere una malattia, anche se non gravissima, vuol dire soffrire, provare dolore e tante volte non riuscire a spiegarlo agli altri. Quando sei malato tutto è diverso, le persone ti trattano in modo diverso, come se non fossi più come gli altri. E sei completamente sulle spalle di chi si occupa di te: figli, nipoti o amici che siano. In una parola direi che essere malati significa diventare un peso.

Per lei, cosa significa essere malati?

Mi viene da piangere quando penso alla mia malattia. Mi sento triste perché è toccata a me e non è giusto. Quando sei malato la società ti esclude, perdi i tuoi diritti e non sei più libero di fare quello che ti va; la storia della tua vita si spezza e non riesci a ricucirla.

In questa ultima parte segue invece un racconto di un collega. Spunto di riflessione :

...Ottima scelta» continuavo a pensare «quella stampa dà un vero tocco di eleganza al mio studio, peccato non riuscire a vederla tutta intera».

Il paziente delle sei, anche se ormai erano passate le sei e trenta, era appena entrato e la sua sagoma ingombrante copriva la mia visuale. E poi aveva una voce così fastidiosa, rauca e monotona, incerta

come se attendesse a ogni parola un mio cenno di assenso. Non riuscivo a concentrarmi sui suoni sconnessi che

uscivano dalla sua bocca, ma non me ne preoccupavo. In fondo, i primi minuti di ogni visita sono una perdita di tempo. È inutile sprecare energia per ascoltare tentativi maldestri di pazienti che si mettono a frugare dentro miseri vocabolari per articolare frasi che abbiano vagamente a che fare con la medicina.

Ci avevo fatto l'abitudine in fretta, la mia tecnica era di lasciar loro un po' di tempo per costruire dei discorsi minimamente coerenti. Questa volta, però, si stava andando un po' troppo per le lunghe.

Lo interrompi bruscamente: «Allora quando sono iniziati esattamente i sintomi?».

Lui mi guardò smarrito e abbassò gli occhi. «Be', come le ho detto, non so di preciso quando ho sentito quel dolore per la prima volta, ma ricordo che mentre portavo la mia nipotina all'ospedale... sa, ha avuto la febbre molto alta quando era a casa con noi e io e mia moglie eravamo tanto preoccupati...siamo corsi al pronto soccorso e proprio allora ho sentito una fitta, faceva molto male, ma non era il momento di pensarci, ero lì per la mia...».

«Sì, sì, capisco». Fermi in tempo la valanga di parole che stava per inghiottirmi. Possibile che io mi debba sorbire ogni volta la storia della mamma, della zia, del nonno, della sorella o del cane?

«Prende farmaci per qualche patologia?». «No, solo a volte un'aspirina se ho mal di testa o qualcosa per calmare un po' il dolore se mi prendono quelle fitte... sa, il mio medico di famiglia è molto bravo, mi fido di lui... ha scoperto un piccolo tumore che aveva mia moglie così si è operata e ora sta bene... ecco, lui mi ha consigliato questa visita, mi ha fatto fare molte analisi, anche molto costose, diceva di non sottovalutare questo dolore...».

Fiducia! Basta una diagnosi corretta e cadono tutti ai tuoi piedi e magari questo medico di base s'illude anche di essere un gran medico. «Certo, meglio essere scrupolosi in questi casi» gli dissi con un finto sorriso sulle labbra.

«Ha portato con sé l'esito degli esami?». «Sì, certo, eccoli qui». E mi porse, con un leggero tremolio delle mani, quei fogli che teneva in una grande busta gialla con cura eccessiva. Cosa credeva? che ci fosse scritto il suo futuro lì sopra? Presi i risultati e mi misi a scorrere velocemente le solite cose, emoglobina, linfociti, colesterolo. Tutto normale, i soliti valori, calma piatta. A un certo punto, però, mi fermai: strano, molto strano, anzi interessante, pensai. Finalmente qualcosa di curioso e insolito. «Mi esponga meglio i suoi sintomi» gli chiesi, anche se sapevo già di aver commesso uno sbaglio.

«Sì, dottore. Quando salgo le scale sono un po' lento, mi manca il fiato se faccio piccoli sforzi... ma sa, anche mia moglie ormai fa fatica a portare le borse della spesa e così tocca a me... e poi mi sento sempre molto stanco e di notte dormo poco, capita che mi sveglio anche solo per Lulu... è la nostra gattina, ci fa tanta compagnia da quando...».

Non avrei dovuto fare una domanda così incomprensibile. Sintomi! Se chiedo i sintomi voglio un elenco con un ordine decente, magari secondo la gravità, ma è chiedere troppo. Mi vengono a parlare della gatta! Solo un mucchio di racconti confusi e caotici, frasi lasciate a metà e poi quella voce e quei tre capelli in testa. Erano già le sette e la visita stava durando anche troppo, eppure quel valore era davvero strano. Ma sì, pensavo, gli prescrive TAC e una bella risonanza e alle otto in punto sono a cena, mia moglie mi ha promesso pasticcio di verdure fumante.

«Per ora stia a riposo il più possibile e prenoti questi esami. Ritorni quando saranno pronti i risultati». Mi fissò incerto e dubbioso, non capiva se si doveva alzare o rimanere incollato ancora a quella sedia. Cosa si aspettava? Che un primario lo visitasse sul lettino con lo stetoscopio?

Rimase seduto ancora qualche secondo, con la sua busta gialla stretta tra le mani. Poi si sbilanciò leggermente all'indietro, come per trovare la forza di rimettersi in piedi. Appoggiò la mano sul bordo

della poltrona e ruotò il bacino e le spalle per scivolare adagio da una sedia forse un po' troppo alta per lui. Lo

fissai, quasi senza fiato. Il materasso nuovo, la camomilla calda, le corse in ospedale, le lacrime delle bambine, i cuscini morbidi di piuma, i vasetti di omogeneizzati, le scatole di farmaci, la paura della notte, il tappeto marrone sotto quei piedi bianchi e ossuti, i miei occhi che non si volevano chiudere, il pigiama troppo grande, le vacanze rinviate e le parole mancate. Quella sagoma curva e ingombrante che fino a poco prima non era altro che uno sconosciuto, ora mi ricordava mio padre. Mio padre che si alzava dalla poltrona del suo studio appoggiandosi con la mano e ruotando piano quel corpo che

diventava sempre più fragile, proprio come quel paziente che stava per andarsene. Lo avevo appena liquidato senza nemmeno ascoltarlo e mi ritrovavo a pensare che avrei voluto invitarlo a cena, conoscere la sua storia, sapere se Lulu era una gattina siamese, se sua nipote si era ripresa dopo il ricovero. Quella sera la strada verso casa mi sembrò infinita. Fiumi di pensieri attraversavano la mia mente. Il ricordo della malattia di mio padre era ancora troppo vivido, troppo doloroso. I giorni seguenti cancellai le visite in programma e non partecipai nemmeno alla riunione di dipartimento. Avevo bisogno di stare solo, ero attanagliato da una

sensazione di frustrazione e disorientamento. Per la prima volta nella mia carriera, mi sentivo in colpa verso i miei pazienti, mi torturavo per cercare di ricordare i loro volti, le loro storie. E se il dottor T. avesse trattato così anche mio padre? No, lui era stato fortunato, almeno in questo. Il mio collega gli aveva dato tutta l'attenzione che meritava. Ogni volta che tornava a casa da una visita, sembrava quasi felice, anche se il tumore peggiorava di giorno in giorno. Una volta mi disse: «Mi fa così piacere parlare con quel dottore, mi ascolta come sa fare solo Gianni. Sei anche tu così bravo con i tuoi pazienti?». Gianni era il suo migliore amico e si conoscevano da quarant'anni. Io ero primario e non avevo mai ascoltato davvero i miei

pazienti, se non per i dati di laboratorio e i sintomi della malattia. In quell'occasione gli avevo risposto con un rassicurante: «Certo, papà!» per non deluderlo. Anche mia moglie si accorse del mio momento di sconforto, mi chiese se avevo perso qualche paziente. «Li ho persi tutti» le risposi. E lei fissandomi dritto negli occhi mi disse: «Torna in ospedale, ferma il primo paziente che aspetta la visita in reparto e fatti raccontare come sta». Erano le cinque del pomeriggio, ma ero sicuro che avrei trovato qualche specializzando a cui mancavano ancora pazienti da visitare. Fu in quel momento che ripensai al congresso di Torino: «Se un paziente vi ricorda vostra madre o un vostro figlio, non cancellate le vostre emozioni. Scrivetelo sulla cartella parallela, vi sarà di grande aiuto per la diagnosi e il decorso della malattia» aveva detto uno dei relatori di fronte a un'aula quasi vuota. Forse era tempo di accogliere quel suggerimento...

Vi ricordo anche che ho concluso il precedente articolo con un lungo elenco di testi che fanno parte della medicina narrativa e che, volendo, potrete leggere sotto l'ombrellone durante l'estate quasi in arrivo.