

qua calda non arriva in tutta la casa...e così via, fino a quando non giunge ad una diagnosi.

E mentre mi dirigo in ambulatorio rispondo alla voce di mia madre che risuona per tutta l'automobile. Mi dice che l'idea di colpire una parte della caldaia che non so neanche bene cosa faccia, con l'intento di far accadere qualcosa che non so nemmeno bene cosa sia, le sembra, semplicemente, un'idea stupida. Mi dice che le cose vanno fatte fare a chi le sa fare, perché non basta aver raccolto qualche informazione messa insieme alla bell'e meglio: si rischia solamente di far danno.

Con queste parole che riecheggiano nella mia testa, accendo il computer per prepararmi ad un'altra giornata di appuntamenti ed e-mail. Il primo paziente è già schierato dietro la scrivania e, porgendomi un referto, mi rivela che lo ha già guardato a casa. E averlo guardato a casa, nell'era di Internet, non vuol più solo dire aver ammirato quelle stelline da lontano, con curiosità e timore, come si guarda una costellazione in alto nel cielo, ma, anzi, averle analizzate sotto la lente della più approfondita ricerca, tra forum, siti internet e, magari, gruppi di calcetto del mercoledì sera.

E durante la mattinata la storia si ripete, spesso - sempre più spesso -, tra chi lo confessa apertamente e chi invece, guardingo, sembra sia in attesa che tu confermi quanto ha trovato la sera prima. E gli esiti sono tra i più disparati: si va dalla soddisfazione dopo aver dato le giuste informazioni, le stesse che erano già state reperite, al fastidio nel non essere creduti (un po' come se fossimo in cerca, in fin dei conti, di una continua approvazione); dalla difficoltà del dover dimostrare di avere le giuste competenze, alla fatica del dover accettare, a volte, di non convincere mai abbastanza.

Non era forse più facile, prima? Quando il Medico era l'unico a poter accedere a una conoscenza che il mondo esterno poteva considerare quasi elitaria. Un sapere che apparteneva solo a lui, di cui era custode, e che solo lui era in grado di capire. Sicuramente in parte è ancora così - non voglio pensare che la mia figura sia relegata ad essere solo la *second opinion* dopo Doctor Google -, ma la distanza tra la Medicina e il mondo profano si è ridotta ancora di più dopo l'arrivo dell'intelligenza artificiale. Lei ti dedica tutto il tempo che vuoi, c'è a qualsiasi ora (quale Medico potrebbe?), ti aiuta, spiega e lo fa rispondendo sempre che qualsiasi tua domanda, è sagace e incredibilmente acuta. E in fin dei conti è giusto così: la conoscenza deve

L'esperienza dello Sportello Salute Acli

Le nuove tecnologie in sanità sono per i pazienti un Giano bifronte: c'è chi le accoglie come strumento d'aiuto ma c'è anche chi (e non sono pochi) le vive come un ostacolo. Lo confermano dallo *Sportello Salute* delle Acli di Brescia, un progetto nato nel maggio del 2025, che attraverso i 16 sportelli attivi in città e provincia ha seguito 290 utenti nell'arco dell'ultimo anno.

"Le richieste principali che riceviamo riguardano il problema delle liste d'attesa e il rispetto dei tempi prescritti per visite ed esami, aspetti su cui cerchiamo di trovare una soluzione relazionandoci con gli Urp degli ospedali - spiega Luciano Pendoli, volontario e operatore dello sportello coordinato da Rita Tagassini - Ma le persone si rivolgono a noi anche per prenotare prestazioni sanitarie, cosa che avviene soprattutto nei paesi".

Da questo osservatorio, in filigrana, affiora il rapporto dei pazienti con le tecnologie e le infrastrutture digitali che stanno cambiando il volto della sanità. Come il Fascicolo sanitario elettronico, che rimane sconosciuto a molti. "Rileviamo spesso una scarsa conoscenza del Fascicolo, e questo non solo tra gli utenti molto anziani, ma anche per molti adulti dai 50 anni in su: persone che non sono mai entrate nel FSE, utenti che sono all'oscuro delle funzionalità della piattaforma, ad esempio non sanno di poter scaricare i referti degli esami senza andare a ritirarli allo sportello", racconta Pendoli.

Le spiegazioni possono essere molteplici, dalla pigrizia nell'approccio al digitale all'affezione per il cartaceo che è ancora dura a morire. Anche l'identità digitale, la chiave d'ingresso per fruire dei servizi telematici in ambito sanitario, non raccoglie i consensi attesi: buona parte degli

“ La digitalizzazione non sta dando risposte ai problemi più avvertiti dagli utenti, come le liste di attesa e la presa in carico.

“Non dobbiamo usare le nostre forze per respingere qualcosa che è oggettivamente più grande di noi, ma imparare a sfruttarlo a nostro vantaggio.

essere democratica; ma serve sempre una buona dose di intelligenza e di umiltà - concetti che, almeno per ora, l'intelligenza artificiale ancora non è in grado di trasmettere - per capire quando le cose non sono alla nostra portata. Ed è qui che il nostro ruolo diventa fondamentale (ma d'altronde, non potremmo fare altrimenti): non dobbiamo usare le nostre forze per respingere qualcosa che è oggettivamente più grande di noi, ma imparare a sfruttarlo a nostro vantaggio, capendo che spesso il paziente lo utilizza più come balsamo per le sue paure e ansie, piuttosto che come consulente per avere una diagnosi precisa.

E così, al termine della giornata, torno a casa - di corsa, come sono partito - per accogliere l'idraulico che sta venendo a ridare calore alla mia dimora. È già nel vialetto, saluta e mi sorride. Gli apro, scendiamo verso la caldaia e indico il punto immortalato nella foto che gli ho inviato la sera prima. Senza prestarmi troppa attenzione estrae un martelletto e colpisce delicatamente e ripetutamente l'oggetto che domina dalla sera precedente la galleria del mio cellulare.

Pum!

Pum!

Pum! Tiiiing!

“Vede?! Era il flussostato”. “Lo vedo”, penso.

“Alla fine è quasi sempre quello.”

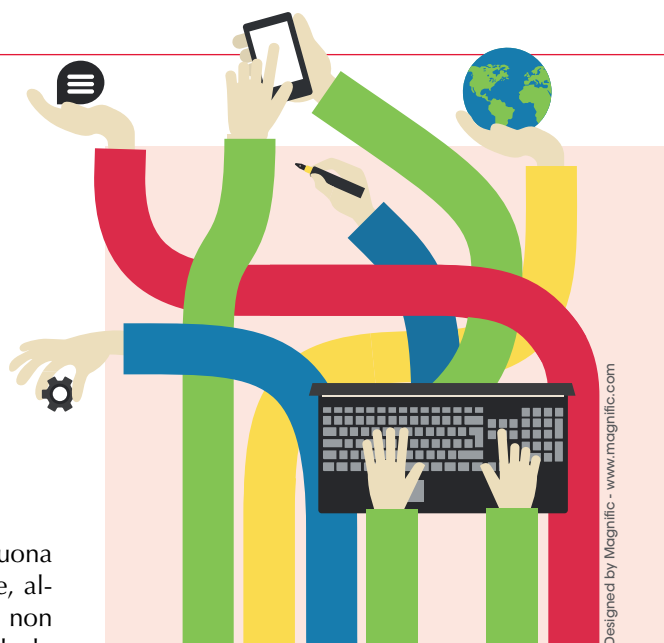
“Bene a sapersi.”

“Meglio dai: non era niente di grave! Allora... facciamo 50?”.

“Sì, ecco. Tenga”.

“Grazie”

“Macché, grazie a lei.”



utenti non ha Spid o non ha attivato le funzionalità della carta d'identità elettronica, e spesso li richiede solo quando ha una necessità contingente. Anche per queste ragioni le Acli hanno attivato lo *Sportello digitale*, dove si possono richiedere Spid e carta d'identità elettronica.

“La digitalizzazione non sta dando risposte ai problemi più avvertiti dagli utenti, come le liste di attesa e la presa in carico, per cui l'esperienza comune delle persone che si rivolgono a noi è quella di doversi districare tra ricette e prenotazioni che ricadono in capo al paziente, rimbalzato in una trafilata di telefonate e sportelli”. Non sono pochi quelli che alle prenotazioni a distanza preferiscono rivolgersi in presenza agli sportelli degli ospedali, ultimamente sempre più affollati. Il risvolto della medaglia di queste resistenze tecnologiche sta nella scelta di continuare ad affidarsi con fiducia al medico, disdegnando la ricerca di diagnosi improvvisate su Google o tramite ChatGpt. “Dal nostro osservatorio con le persone che incontriamo emerge come la figura del medico rimanga ancora il riferimento per i problemi di salute”, confermano dallo *Sportello Salute Acli*.

Se è vero che la strada della “*Digital health*” è comunque tracciata, ci sono degli accorgimenti che potrebbero facilitare la fruizione dei nuovi strumenti tecnologici, “ad esempio, per tornare al Fascicolo sanitario elettronico, un approccio maggiormente *user friendly*, che permetta più facilmente di orientarsi nelle diverse funzionalità della piattaforma, per capire in modo intuitivo “cosa fare per”, dove trovare la documentazione, come scaricare i referti: insomma rendere le cose facili anche per chi non ha familiarità con la tecnologia”.