



Roma, 3 novembre 2021 - Comprendere le problematiche che affrontano i genitori quando un bimbo si ammala e avere gli strumenti per gestirle attraverso una comunicazione a distanza puntuale ed efficace. Sono gli obiettivi che hanno guidato il progetto “il pediatra al telefono coi genitori e le soluzioni ‘fai da te’”, un pacchetto di tre video animati, un sito web e una newsletter dedicati ai pediatri e realizzati con il sostegno della Società Italiana di Pediatria Preventiva e Sociale (SIPPS).



*Prof. Giuseppe Di Mauro*

“Tra le tante evidenze emerse in questo duro periodo di pandemia - spiega Giuseppe Di Mauro, presidente SIPPS - una ci è apparsa chiara ed evidente: la comunicazione da remoto con i genitori è oggi più che mai cruciale nello svolgimento della professione del pediatra”.

Questo perché “web, social e chat di genitori caregivers sono ormai una realtà che non può essere ignorata, ma deve essere governata anche sul piano digitale per evitare soluzioni ‘fai da te’ che possono generare dubbi: il pediatra è l’unico play maker in fatto di diagnosi, terapia e prevenzione; ma è anche il professionista che può guidare (e nutrire) correttamente la relazione medico-paziente - spiega Leo Venturelli, pediatra, responsabile dell’Educazione alla salute e della Comunicazione della SIPPS, nonché garante dei diritti dell’Infanzia e dell’adolescenza del Comune di Bergamo - Per questa ragione abbiamo pensato di ‘riattualizzare’ lo strumento del triage telefonico, un’opzione diagnostica efficace che ci aiuta ad esaminare e risolvere le patologie meno gravi e ci consente, inoltre, di non saturare il nostro studio medico”.

I video animati raccontano un caso di real life: una mamma si accorge che il suo bambino ha mal di gola. Dopo una prima fase di incertezza e dubbi, la mamma pensa di trovare informazioni e suggerimenti sul web, anche sui link suggeriti in precedenza dal pediatra, e nel gruppo social delle mamme. In poco tempo, tuttavia, la mamma si rende conto che l’unico riferimento valido è il pediatra.

Con la telefonata al medico inizia il percorso diagnostico. L’enfasi è posta sull’importanza del ruolo del pediatra quale punto di riferimento nel processo, rispetto alle soluzioni ‘fai da te’ o al ricorso alle chat. Il pediatra risponde seguendo un protocollo funzionale, che lo porta a ‘condurre’ una corretta consultazione telefonica, ossia ad ottenere un buon mix tra la sensibilità nel fare le domande al genitore e la coerente situazione che viene fuori dal consulto.

Il terzo video mira, infine, a dare risposta ad alcuni dubbi dei pediatri: come interpretare i vincoli normativi nell’atto di un consulto telefonico? Come gestire tali criticità? Cosa si può dire ai genitori? Cosa si può indicare e cosa no? Il progetto aiuta a conoscere meglio i contorni e i confini del perimetro definito dal legislatore, guidando nella corretta interpretazione del quadro normativo, evitando così di incappare in problemi legali.

L’attività ha riscosso interesse e coinvolgimento tra i pediatri per l’attualità delle informazioni fornite e la consapevolezza che c’è molto da costruire. Sebbene riconosciuto come uno strumento essenziale nella gestione della comunicazione con i genitori, il triage telefonico resta ancora poco diffuso.