# La consultazione telefonica in medicina generale.

**Data** 02 aprile 2018
**Categoria** professione

## Usata da oltre un secolo e non ancora adeguatamente studiata

La consultazione telefonica è uno strumento molto utile e molto usato nella relazione medico paziente. Nei sistemi sanitari più avanzati e complessi, quali il National Health Service inglese ed il nostro Servizio Sanitario Nazionale essa è pratica quotidiana e contribuisce, anche se con risultati non ancora chiariti, alla soluzione dei problemi presentati dai pazienti.
Molti studi hanno esaminato vari aspetti di questo importante strumento di comunicazione: tra questi va segnalata in particolare in Italia la originale ricerca di Pasini, Rigon e Vaona , che hanno valutato un sistema standardizzato di triage telefonico nella attività di Continuità Assistenziale .
Lo studio ha dimostrato che Il sistema di valutazione telefonica allora utilizzato nel servizio di continuità assistenziale della ULSS 20 di Verona ( ULSS considerata di buon livello rispetto agli standard italiani) era inadeguato nella diagnostica anamnestica di semplici casi (simulati) presentati dai ricercatori in incognito ai colleghi di continuità assistenziale.
Più precisamente, in situazioni in cui una indagine telefonica basata su un elenco di domande discriminanti sarebbe stata sufficiente ad individuare i segnali di allarme ed a favorire la appropriatezza delle decisioni ( consiglio telefonico, visita domiciliare od invio al pronto soccorso) i medici si limitavano a porre agli utenti nella migliore delle ipotesi il 36% delle domande necessarie e quindi assumevano decisioni anche importanti sulla base di conoscenze molto limitate. (1)

Più recentemente un importante studio inglese indipendente e ben strutturato ha valutato i risultati del triage telefonico in 147 General Practices del NHS per tutte le consultazioni richieste dai pazienti.(2)
I risultati dello studio ed i commenti proposti da tre esperti britannici di primary care forniscono utili indicazioni anche ai medici di medicina generale italiani ed in particolare alle medicine di gruppo integrate.
In seguito alla introduzione della consultazione telefonica preliminare le visite ambulatoriali erano diminuite del 38% a fronte di un aumento del 1200 % dei colloqui telefonici; questa innovazione ha comportato effetti contraddittori e variegati sul carico di lavoro: alcune medicine di gruppo hanno segnalato una significativa riduzione altri un significativo aumento del carico di lavoro data la considerevole quantità di tempo necessaria per adeguati contatti telefonici.
Un dato positivo dello studio è che larga parte delle richieste dei pazienti si è potuta gestire telefonicamente: nonostante questo tuttavia almeno il 50% dei pazienti ha richiesto di incontrare personalmente il medico e di essere il più delle volte visitato.
Il consultazione telefonica preliminare non ha comportato per tutti i pazienti del campione preso in esame una riduzione delle presenze nei dipartimenti di accettazione e pronto soccorso: al contrario vi è stato un aumento del 2% dei ricoveri e di conseguenza un lieve aumento dei costi.
Anche la verifica della soddisfazione degli utenti ha fornito dati contraddittori, con gruppi di pazienti che apprezzavano il risparmio di tempo della consultazione telefonica ed altri gruppi che trovavano frustrante il semplice contatto telefonico ed inoltre lamentavano lunghe attese per la chiamata di risposta del medico e breve tempo a disposizione nei colloqui telefonici.
Secondo gli esperti che hanno commentato la ricerca, la consultazione telefonica può essere utile ed efficace nel follow-up di routine di alcuni pazienti cronici, in problemi acuti di facile soluzione ed in tutti i casi in cui la risposta possa essere standardizzata. Può inoltre essere un utile supporto nei periodi di sovraccarico lavorativo dei medici di famiglia. Non vi sono prove tuttavia che la consultazione telefonica sistematica riduca il carico lavorativo; al contrario è probabile che possa favorire un aumento della domanda specie con finalità di rassicurazione psicologica.(3)

## Conclusioni

La consultazione telefonica è uno strumento essenziale nella relazione medico paziente, specie in sistemi sanitari universalistici. Fino ad ora pochissimi studi hanno valutato con rigore metodologico il ruolo della consultazione telefonica nel processo diagnostico- terapeutico.
Tra questi studi due in particolare sembrano fornire indicazioni interessanti per la nostra realtà il primo inglese ha dimostrato come la semplice consultazione telefonica fornisca risultati variabili in termini di soddisfazione delle utenze e non riduca l'accesso improprio ai dipartimenti di accettazione ma al contrario aumenti, sia pure lievemente, i ricoveri.
Lo studio italiano, effettuato in un servizio di continuità assistenziale, ha dimostrato la grande importanza di una griglia standardizzata di valutazione quale strumento di gestione del triage. I risultati dei due studi, lontani nello spazio ed in situazioni sostanzialmente diverse, sembrano tuttavia essere complementari nel risultato suggerendo la opportunità di introdurre nella medicina generale ed in particolare nelle Practices Inglesi e nelle Medicine di Gruppo Integrate italiane sistemi standardizzati di valutazione telefonica che migliorerebbero la accuratezza diagnostica ( forse potrebbe anche migliorare la soddisfazione degli utenti ) riducendo anche il ricorso improprio ai dipartimenti di accettazione ed i ricoveri.

**Riccardo De Gobbi**

## Bibliografia

1) Pasini A, Rigon G, Vaona A: A cross-sectional study of the quality of telephone triage in a primary care out-of-hours service Journal of Telemedicine and Telecare 2015; vol. 21, 2: pp. 68-72.

2) Newbould J, Abel G e Coll.: Evaluation of telephone first approach to demand management in English general practice: observational study BMJ 2017;358:j4197

3) McKinstry B, Campbell J e Coll.: Telephone first consultations in primary care BMJ 2017;358:j4345