



Recensioni sui medici: sono affidabili?

Alla prova sette siti che permettono di giudicare ospedali e professionisti: spesso anche chi non ha fatto una visita può esprimere giudizi. Serve di più per un servizio davvero utile.

di Stefania Villa

Quante volte capita di aver bisogno di uno specialista o di un ospedale e di non sapere a chi rivolgersi? Quale sarà la struttura o il medico più adatto? E allora si comincia a chiedere al medico di base, ad amici, parenti... Da qualche anno sono nati diversi siti che permettono di consultare informazioni e recensioni. Ma quanto

sono affidabili? A pagina 16 indichiamo le caratteristiche di sette piattaforme a cui abbiamo sottoposto un questionario e di cui abbiamo consultato i siti. Nel caso di Dottori.it, iDoctors.it, Miodottore.it - che riguardano i medici privati e permettono di prenotare - abbiamo anche prenotato e fatto una visita, scrivendo poi una recensione.

Accedere a informazioni dettagliate sulle strutture, a una lista di professionisti vicini, con curriculum, tariffe e pareri dei pazienti potrebbe essere molto utile per fare scelte più informate, spendere meno e stimolare miglioramenti. Ma la realtà ci dice che quello delle recensioni in tema salute è ancora un mondo molto debole. Le recensioni sono per loro natura

**NON SULLE
CURE**

I giudizi che si pubblicano sono sul livello del servizio, non sull'esito delle cure

opinioni soggettive, è vero. Ma anche i pareri hanno un valore e hanno il potere di influenzare le scelte, per cui vanno usati bene e garantiti con trasparenza. Ancora di più quando si parla di salute.

Giudizi liberi

Dovesalute.gov.it (del ministero della Salute) e Doveecomemicuro.it nascono per dare informazioni sulle strutture sanitarie, consentendo poi anche di lasciare giudizi in stelle sul servizio e su parametri definiti (comfort, disponibilità del personale...). Qsalute.it, il sito del Centro Medico Santagostino, Dottori.it, iDoctors.it e Miodottore.it permettono anche di fare recensioni scritte che, negli ultimi quattro casi, non devono riguardare le capacità strettamente mediche del dottore, ma sempre solo il servizio (vengono valutati da moderatori prima della pubblicazione). E questo è positivo, visto che la valutazione sulle cure può essere meno oggettiva (cioè, ritengo che mi abbiano curato bene solo se sono guarito). Ma resta di fatto un grosso punto debole in molti di questi siti, quello dell'autenticità: chi ha lasciato un giudizio ha davvero fatto una visita nell'ospedale o con il medico? In cinque dei sette siti non è detto: Dovesalute.gov.it ci ha lasciato dare liberamente le stelle a un ospedale, chiedendo solo una conferma via mail dell'indirizzo di posta elettronica inserito; Doveecomemicuro.it neanche questo: chiunque può lasciare stelle a una struttura senza esserci stato (come d'altronde risposto dalla società stessa nel nostro questionario), anche dichiarando indirizzi mail inesistenti. Così anche Qsalute.it, che - elemento ancora più delicato - permette anche commenti scritti e dettagliati. Miodottore.it e Dottori.it ci confermano che basta essere registrati al sito per recensire. Entrambi però sembrano indicare con una dicitura quando la singola recensione è stata fatta da chi ha prenotato una visita (vedi schede): sarebbe meglio indicarlo anche nel giudizio globale, quando è inficiato da recensioni non verificate. Solo iDoctors

Le recensioni migliori: tante, con commenti su aspetti precisi, motivate e senza censura

Dati accessibili

Ciò che sarebbe utile davvero È emerso anche nel dibattito organizzato sul tema all'ultimo Festival di Altroconsumo (vedi il video "Il mio medico ha 5 stelle" su altroconsumo.it/festivalfuturo): i pazienti hanno bisogno non solo di sapere quale ospedale o medico offre una buona qualità del servizio (comfort, disponibilità, ecc.) ma anche chi li potrà curare meglio. E sia nel settore privato che nel pubblico. Ma per questo servono dati ufficiali, i cosiddetti indicatori di performance: misure oggettive basate su dati provenienti dagli ospedali (come i tempi di attesa o il tasso di mortalità) che misurano il livello qualitativo nel raggiungere certi obiettivi. Sono dati che esistono, raccolti ed elaborati in modo scientifico dall'Agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali, ma sono impiegati solo per risolvere criticità locali e di difficile impiego per il cittadino.

Una soluzione ibrida Eugenio Santoro, direttore del Laboratorio di Informatica Medica dell'Istituto Mario Negri, parla di "soluzione ibrida" sull'esempio di Choices, il sito del sistema sanitario inglese. "Uno strumento davvero utile e completo per cittadini e operatori sanitari - spiega - potrebbe essere un portale istituzionale che contiene questi indicatori ufficiali, semplificati nella loro lettura, e accompagnati dal giudizio dei pazienti che quei servizi li hanno effettivamente utilizzati".

e il Centro Medico Santagostino danno più garanzie: sono loro, infatti, che mandano al paziente una mail con un link da cui si può esprimere il giudizio. Abbiamo anche notato che su Dottori.it praticamente tutti i medici con una valutazione hanno 5 stelle, il massimo (elemento fuorviante, vedi la scheda); a questo si aggiunge la prova pratica, in cui la nostra recensione, in parte negativa, non è stata ancora pubblicata a un mese dalla visita. Non tutti infatti pubblicano tutte le recensioni e in vari casi quelle negative si gestiscono contattando paziente e medico per capire l'accaduto. Una cosa di cui tener conto con Dottori.it, iDoctors.it e Miodottore.it è che i medici sono i loro clienti, che in un modo o nell'altro potrebbero pagare una quota per essere presenti anche con certi servizi, come la prenotazione della visita. E questo - ci scrivono le società - insieme ad altre variabili, come vicinanza o disponibilità, potrebbe influire sull'ordine con cui compaiono nella ricerca e quindi sulla loro visibilità. La sensazione è che si tratti più che altro di una sorta di vetrina per i professionisti, valida per gli utenti per le informazioni e per la prenotazione, più che per le recensioni, non sempre accurate. Da non dimenticare, infine, il tema della privacy, capitolo delicato e complesso (vedi AC 303 maggio 2016). Questi siti rendono anonime le recensioni, ma in generale hanno a che fare con i dati sensibili sulla salute. È quindi necessario che ne garantiscano la tutela, sia quanto a sicurezza che a usi per fini commerciali. Un tema importante, su cui torneremo.

L'indagine: questionario, analisi dei siti e visite con chi consente di prenotare

Inchiesta condotta nel mese di ottobre 2017

01



Il sito del ministero su 44 IRCCS - Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dovesalute.gov.it Nel 2014 il ministro della Salute, Beatrice Lorenzin, lanciò questo servizio come un “Tripadvisor della Sanità”, “una rivoluzione della trasparenza” cominciata dagli Irccs, ma con la sfida di “allargare l’offerta a tutto il Ssn”. A distanza di tre anni il sito è sempre attivo, indica i servizi offerti da ogni struttura e dà l’opportunità alle persone di esprimere voti da 1 a 5 stelle su parametri come pulizia, gentilezza del personale ecc., ma siamo sempre fermi alle sole 65 sedi operative della rete Irccs presenti in Italia. Il desiderio di trasparenza verso i cittadini sembra congelato. Un peccato: il ruolo delle istituzioni è fondamentale per avere informazioni ufficiali e affidabili. Il ministero non ha risposto neanche alla nostra richiesta di rispondere alle domande.

02

Per informarsi sulle strutture sanitarie pubbliche e private, convenzionate e non



Doveecomemicuro.it Ci sono 2.220 strutture sanitarie (tutte quelle pubbliche e accreditate con il Ssn, più alcune private) di cui c’è una descrizione con contatti, caratteristiche strutturali (parcheggi, comfort ecc.), reparti, certificazioni... Le fonti dei dati - scrivono nel nostro questionario - sono istituzionali (Ministero della salute, Asl, siti delle strutture e organizzazioni scientifiche). Più scarsi i dati sui tempi di attesa e numero di casi trattati, non sempre presenti e aggiornati. Non ci sono recensioni scritte, ma voti da 1 a 5 stelle su voci come pulizia, ospitalità ecc. Vengono pubblicati tutti, sia negativi sia positivi.



Qsalute.it Non ha risposto al questionario. Sul portale è possibile fare una ricerca per reparto, medico e confrontare reparti di varie strutture. Oltre ai voti in stelle su competenza, assistenza, pulizia e servizi, ci sono anche le recensioni scritte, piuttosto approfondite e dettagliate in cui compaiono anche nomi e cognomi, anche nel merito della patologia e della cura ricevuta (unico caso tra i siti valutati, gli altri si limitano ai livelli del servizio). Sono più scarse le informazioni sui servizi delle strutture.

03

Per informarsi su medici specialisti privati
e per prenotare visite mediche e alcuni esami

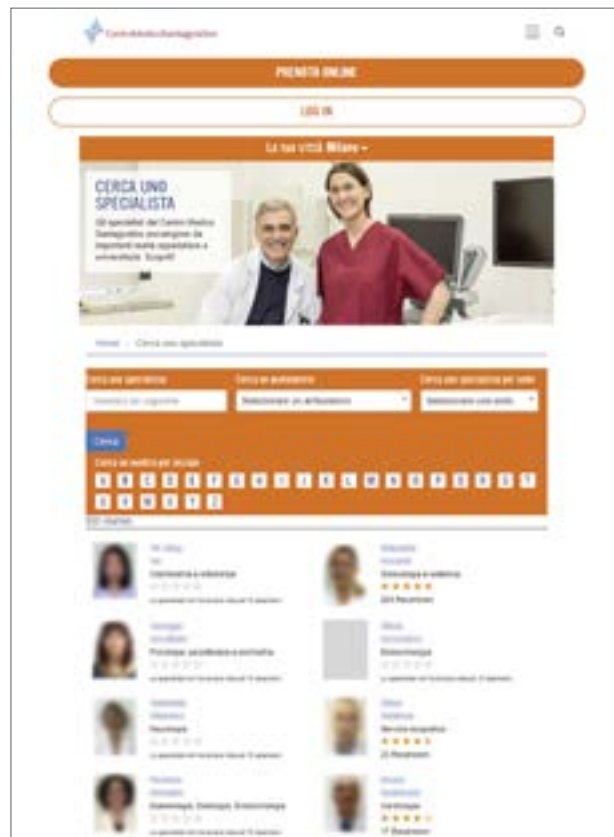
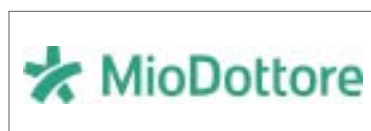
Dottori.it Gli specialisti registrati sono 30.000; copre tutti i capoluoghi di provincia e circa 2mila comuni (fonte: questionario). Per ogni medico c'è una scheda con curriculum, tariffe ecc. Oltre ai commenti scritti (piuttosto brevi, probabilmente pubblicati in parte), il giudizio dei pazienti consiste nel consigliare o meno il medico: se si consiglia vengono attribuite direttamente 5 stelle. Le recensioni fatte da chi ha davvero prenotato una visita vengono indicate con "Verificato al 100%", ci comunicano. Abbiamo prenotato una visita: il medico è stato poco trasparente fiscalmente e la nostra recensione, in parte negativa, dopo un mese non è ancora stata pubblicata.



iDoctors.it Include 12mila medici in tutti i capoluoghi di provincia (fonte: questionario). Come con i siti concorrenti, si possono ordinare i risultati per disponibilità, distanza, prezzo, numero di recensioni ed è possibile anche indicare una zona preferita della città. Solo chi ha prenotato una visita può lasciare un commento, compilando un questionario che viene inviato dopo sette giorni via mail, come verificato con una prova pratica. Del medico abbiamo giudicato puntualità, chiarezza, disponibilità e aggiunto un commento scritto. Il parere non viene sintetizzato. Tra i tre è il sito più trasparente sulle recensioni.



Miodottore.it Ci sono 187mila medici registrati sul sito (con 3mila si può prenotare una visita) in varie città come Milano, Roma, Firenze, Palermo, Napoli (fonte: questionario). Come negli altri siti si indicano tariffe e curriculum del medico; si può inserire un numero variabile di stelle da uno a cinque oltre che un commento. In caso di recensione non pertinente o lesiva dell'immagine del medico - scrive la società nel questionario - viene contattato l'utente spiegando perché non può essere pubblicata. Su alcune recensioni si legge "Visita da Miodottore.it", che indica quelle fatte dopo aver effettivamente prenotato una visita.



04

Il caso di una struttura privata che sul suo
sito prevede voti e recensioni ai suoi medici

Cmsantagostino.it I pazienti del Centro medico Santagostino, con sedi a Milano e Bologna, dopo la visita ricevono una mail che permette di dare un voto da 1 a 5 sull'esperienza con il medico, la struttura, il rapporto-qualità prezzo e di lasciare un commento. Sul sito ci sono almeno 17.000 recensioni, parecchie in meno di due anni. Alcuni medici non hanno aderito al progetto recensioni. I pareri su ogni medico vengono pubblicati dopo che ne riceve almeno dieci, in modo da averne un numero minimo utile. Nel questionario ci dicono che vengono pubblicati tutti, sia quelli positivi che negativi. In quest'ultimo caso si contattano pazienti e medici per capire l'accaduto e si dà una risposta sul sito. I medici compaiono in ordine alfabetico o per primo appuntamento disponibile.