

## La domanda giusta

“Ancora lei!” non potei fare a meno di pensare quando la segretaria, a metà pomeriggio, mi aggiornò sulle prenotazioni: proprio all’ultimo si era aggiunta Irene, una signora di 52 anni che rientrava a pieno titolo nella categoria del *frequent attender*, secondo la definizione anglosassone. Si tratta di pazienti che non sono solo assidui frequentatori dello studio medico, ma soprattutto portatori mai soddisfatti di sintomi e disturbi multiformi, a volte ciclici, a volte del tutto nuovi, a volte rinnovati da affrontare da capo, a volte corrispondenti a reali patologie che rischiano di essere sottovalutate, proprio perché si presentano in modo non distinguibile rispetto al resto. Inoltre, Irene pretendeva sempre di passare il più tardi possibile adducendo motivi familiari o di lavoro. Era in terapia con levotiroxina per un ipotiroidismo subclinico, ma non era questa la causa della sua assiduità. Per il resto aveva sofferto di episodi di mal di schiena e in sede cervicale, che avevano richiesto indagini radiologiche, farmaci, consulenze specialistiche, fisioterapia, fino alla loro scomparsa, per essere sostituite da altri problemi; soffriva di colon irritabile, diagnosi di esclusione, fatta dopo una serie di indagini culminate con la colonscopia, disturbo che comunque in mancanza d’altro mi sottoponeva periodicamente; per ultimo, da alcuni mesi erano cessate le mestruazioni e, pur non avendo alcun sintomo, pretendeva che facessi qualcosa per “prevenire” i possibili disturbi che avrebbero potuto insorgere in menopausa.

Quando entrò, erano ormai le otto di sera, cominciai a esporre il problema del giorno, che non ricordo neppure. Alla prima pausa decisi di prendere l’iniziativa: “Mi dica, signora, ha per caso dei grattacapi, qualche pensiero che la tormenta?” Esitò un attimo: “Beh, sì...” Mi appoggiai allo schienale della sedia nell’atteggiamento non verbale di disponibilità all’ascolto. “Se sapesse, dottore...” Aggiunsi solo “Ah sì? Mi dica”.

“Guardi, non so da che parte cominciare. Mi avevano appena assunto come cassiera al supermercato qui vicino, quando mio marito, che aveva un’officina meccanica, è stato

truffato dal socio che gli ha portato via tutto il capitale e ora siamo in causa, i soldi chissà se mai li vedremo, ma intanto l'avvocato bisogna pagarlo. Mio marito adesso vuole avviare un'altra attività completamente diversa, una piadineria, dice che un suo amico che era pizzaiolo lo aiuterebbe, ma ci vogliono altri soldi, e mi ha chiesto di vendere l'alloggetto che ho avuto in eredità dai miei. Lui ha sempre iniziative che si realizzano solo se lo finanzia io, già vent'anni fa aveva avuto una fregatura da un altro socio, sempre all'officina e io avevo rimediato, ma adesso gli ho detto che non sono d'accordo, lui si arrabbia e dice che è tutta colpa mia. L'anno scorso la figlia più grande ha deciso che non voleva più studiare, e da allora tutto quello che ha fatto è stato qualche lavoretto in nero e nulla più. L'altra figlia un mese fa è stata molestata da un vicino di casa, volevamo denunciarlo, ma poi abbiamo lasciato perdere, lei però adesso ha paura tutte le volte che lo incontra..."

Mezz'ora dopo si fermò: "Mi scusi, forse le faccio perdere tempo con le mie sciocchezze..." "Assolutamente no, signora, l'ho ascoltata volentieri" "Oh, ma adesso è tardi, devo andare a casa a preparare cena, la saluto dottore, e grazie".

Se ne andò senza nemmeno ricordarsi del motivo per cui era venuta. Fu una mezz'ora spesa bene: passò quasi un anno prima che la rivedessi. Era bastato fare la domanda giusta e ascoltarla.



**Franco Lupano**

È stato medico di famiglia in un comune della cintura torinese. Si occupa di formazione in medicina generale e di storia della sanità.