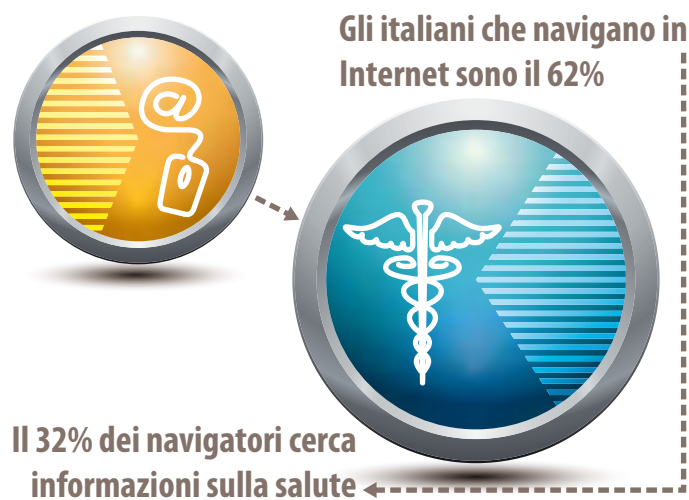


# Con i social media la sanità diventa comunicazione

Il decimo rapporto Censis sulla comunicazione pubblicato alla fine del 2012 dimostra che nel corso degli ultimi anni Internet, gli strumenti del web 2.0 e i social media sono sempre più utilizzati in Italia, soprattutto da parte dei giovani. Il 62% degli italiani usa Internet (il 91% tra i giovani), mentre il 40% utilizza abitualmente Facebook e YouTube. Ciò non può non avere ripercussioni nella modalità di reperimento di informazioni in Internet che riguardano la propria salute. Secondo un'altra indagine del Censis (Forum per la ricerca biomedica 2012) sono infatti oltre il 32% gli italiani che cercano in Internet informazioni che riguardano la propria salute. Tra le informazioni più spesso ricercate sulla Rete, come dimostra la stessa indagine, vi sono quelle relative alle patologie, ai trattamenti e alle procedure mediche, oltre alle informazioni che riguardano medici, ospedali e strutture sanitarie.

**Studi recenti confermano che le online communities "scientifiche" sono utilizzate già dal 22% dei medici europei**



**Secondo il Censis il 32% degli italiani cerca in Internet informazioni sulla propria salute**

Nella stessa indagine il Censis illustra come, accanto ai motori di ricerca generalisti, ai siti specializzati, a quelli istituzionali e alle sezioni sul web dei quotidiani online riguardanti la salute, gli italiani usino per queste finalità strumenti di social media, con una certa predisposizione nei confronti dei social network generalisti (in testa Facebook e Twitter) e delle online communities rivolte specificatamente ai pazienti. Questi dati trovano ulteriore conferma in un altro recente studio che indica nel 60% la percentuale degli utenti di Internet che ricercano informazioni mediche attraverso applicazioni del web 2.0 come forum online, social network, blog, sistemi di recensione di medici, di ospedali e di altre strutture sanitarie. Come testimoniano queste indagini, diverse sono le ragioni che spingono i cittadini a usare gli strumenti collaborativi in Rete. Tra queste, la più importante è il desiderio di conoscere le esperienze di pazienti che soffrono degli stessi problemi, che precede in questa speciale classifica il desiderio di sapere cosa altri pazienti/cittadini dicono di un certo trattamento o di un dato farmaco. L'aspetto forse più interessante emerso da queste indagini è che a fare uso di blog, social network e degli altri strumenti partecipativi disponibili in

che soffrono della loro stessa patologia. Anche i medici hanno iniziato a impiegare più assiduamente gli strumenti del web 2.0. Negli Stati Uniti si stima che oltre il 65% dei medici legga contenuti provenienti da blog, chat, online forum e social network. Dati confermati anche da un recente studio europeo, nel quale si evidenzia come le online communities "scientifiche" sono utilizzate dal 22% dei medici europei. D'altra parte non mancano

le occasioni e le iniziative in Rete volte a proporre l'impiego di strumenti del web 2.0 per scopi afferenti l'area della "public health": dall'aggiornamento professionale degli operatori sanitari alla condivisione di conoscenze mediche, dalla condivisione di dati clinici fino alla lotta a stili di vita non salutari e alla prevenzione delle malattie. Ciò ha portato anche alla trasformazione dei portali sanitari che sempre più spesso integrano nuovi (o forse non più nuovi?) strumenti come i

**Molte le app su smartphone per gli specialisti: linee guida, database medici calcolo dosaggi...**

feed RSS, i podcast, i collegamenti ai profili sui social e agli strumenti di condivisione che favoriscono la diffusione virale dei contenuti. Infine c'è il capitolo delle applicazioni per smartphone e tablet, oggi ampiamente diffusi in Italia, soprattutto tra i giovani, come illustrato nel decimo rapporto Censis sulla comunicazione. Numerosissime quelle disponibili su iTunes e sui portali per Android che riguardano la salute e la sanità. Molte sono quelle pratiche rivolte al professionista, come per esempio quelle per interfacciarsi con i sistemi di cartelle cliniche elettroniche, per applicare correttamente le linee guida, per consultare i principali database medici, per auscultare il battito cardiaco di un paziente, per calcolare dosaggi di terapie farmacologiche o per misurare indici medici. Molte altre sono rivolte ai cittadini e ai pazienti per migliorare i propri stili di vita (aggiungendo così nuove armi alla lotta al fumo, all'alcol e all'obesità) o per monitorare alcune loro patologie croniche (come per esempio il diabete) anche attraverso l'impiego di strumenti digitali da collegare allo smartphone o al tablet. Riusciranno tali strumenti ad uscire dalla fase sperimentale ed essere adottati istituzionalmente al fine di trasformazione la comunicazione, la formazione e l'assistenza in sanità? Ai posteri l'ardua sentenza.

## Web e Medicina



Eugenio Santoro, Responsabile del laboratorio di informatica medica, IRCCS - Istituto di Ricerche Farmacologiche "Mario Negri" e autore di "Web 2.0 e social media in medicina" e "Facebook, Twitter e la medicina". Il Pensiero Scientifico Editore, 2011.





# La Rete come ambulatorio virtuale

“Salve dottore, vorrei chiederle un consulto...”. Non è difficile al giorno d’oggi rinvenire nel web questo genere di richieste: un supporto, un aiuto, spesso per una consulenza immediata e rassicurante.

La Rete raccoglie richieste di aiuto che provengono da più parti: adolescenti, giovani, adulti e anche anziani si rivolgono al “dottor Internet” per cercare informazioni e consulti sulla salute. Ed è proprio questa platea incontrollabile che solleva interrogativi etici e morali, e questioni di tutela della privacy.

“In questo senso il contributo che oggi offre Medicitalia.it è più che mai necessario, perché racchiude in un sito online controllato tutti i bisogni che gli internauti cercano di soddisfare in ambito medico: dalla richiesta di consulti alla necessità di condivisione, passando per necessari approfondimenti e condivisione di saperi esperti. Ciò che è importante, e che non viene trascurata ma anzi incoraggiata, è la tutela dell’utente



**Il web raccoglie richieste di giovani, adulti e anziani che si rivolgono al “dottor Internet” per cercare informazioni sulla salute**

popolazione Internet è stimata intorno ai 38 milioni, quasi il 10% di questi ha visitato Medicitalia.it rimanendo in media oltre 4 minuti a leggere informazioni sulla salute.

L’incontrollabilità della Rete ed il desiderio di scambio, condivisione e di immediatezza esplosi con i social network, mette in difficoltà, in un ambito così delicato come quello della comunicazione sanitaria, gli stessi operatori e chiama tutti, esperti e profani, a riflettere sulle conseguenze. Reale e virtuale si confondono sempre più, al punto che informazioni molto sensibili

ma persiste in altre community e in altri spazi, dove la condivisione identificata diventa parte integrante dei contenuti generati. Questa disinvoltura nel rivelare informazioni sensibili e private è massima nel momento in cui si ha un problema di salute, ma rischia poi di pesare sul futuro del proprio profilo personale come una enorme falla nella protezione della propria intimità. L’informazione medico-sanitaria online può accrescere la “cultura della salute” ma bisogna imparare, e prima di tutto insegnare, a discernere l’informazione di qualità da quella propagandisti-

## Numeri

Dal 2000 Medicitalia.it è il portale per gli specialisti italiani che si confrontano con i visitatori per approfondire le proprie conoscenze e affrontare le problematiche sulla salute. In tredici anni di attività, Medicitalia.it è riuscita a raggiungere una posizione di rilievo nel panorama web italiano ed è oggi una delle realtà più rappresentative nel panorama web nazionale nel settore della salute.

Circa 3 milioni di visitatori unici mensili chiedono un consulto online o trovano risposte utili tra le 300.000 consulenze già erogate. La piattaforma è gestita interamente dallo staff tecnico di Medicitalia s.r.l. costituito da soli informatici senza interferenze esterne di alcun tipo. In particolare modo, lo staff, oltre a gestire la piattaforma lato tecnico, si dedica continuamente al monitoraggio del servizio erogato per garantire il corretto funzionamento nel rispetto delle regole e delle linee guida interne al sito.

Gli specialisti partecipano volontariamente e tutti i servizi annessi sono fruibili dopo aver compilato l’apposito modulo di registrazione (gratuita). La sostenibilità è interamente garantita dall’advertising. Tutto questo rende completamente autonoma la gestione del sito. La garanzia dell’anonimato, il rispetto della privacy, le verifiche documentali e i regolamenti condivisi con la community sono tesi ad impedire abusi, messaggi promozionali e violazioni della deontologia professionale.

Tra i vari traguardi raggiunti negli ultimi anni, segnaliamo solo l’ultimo, avvenuto lo scorso dicembre 2012, quando Medicitalia.it vince il Premio Sito Web dell’Anno come sito migliore e più votato nell’area Salute.

**Utenti connessi in Italia: 38 milioni**

**Utenti che cercano info sulla salute: 12 milioni**

**Utenti mensili su Medicitalia: 3,5 milioni**

e delicate, un tempo custodite gelosamente e segretamente in una cartella clinica, vengono ora esposte in modo quasi naturale in un’arena pubblica dove tutti possono accedere, condividere e commentare.

Un esempio immediato, e forse quasi scontato, è rappresentato da Facebook: in questi spazi comunicativi, condivisi, quasi reali, gli utenti richiedono consulti o informazioni, spesso dichiarando ad identità svelata i loro problemi di salute. Medicitalia tutela i propri fans invitandoli ad esprimersi anonimamente negli spazi dedicati all’interno del sito, ma il proble-

**Un’occasione per recuperare relazioni più corrette**



# Etica e training dello specialista on-line

Abbiamo chiesto al dottor Antonio Valassina, quali sono le maggiori criticità emerse nel suo rapporto presentato al convegno SIOT 2012 su L’Ortopedico on-line: problemi etici e deontologici.

La penetrazione di Internet in Italia è del 54% a fronte del 94% in Olanda, 78% in Gran Bretagna, 77% in Germania e 71% in Francia (fonte: IHS Screen Digest - Nuclei Familiari, anno 2011).

In questa cornice di “connessioni in crescita”, la ricerca di informazioni sulla Salute tramite web è ormai molto frequente con reperimento di dati scientificamente ed eticamente corretti fino a veri falsi scientifici a fini commerciali. Si pongono dunque due ordini di problemi. Da una parte urge la necessità immediata di normare non tanto la Rete, libera per definizione, quanto gli attori che partecipano alla pubblicazione dei dati: gli specialisti online e non solo. Dall’altra si evidenzia la necessità di dedicare attenzione all’estrema complessità del fenomeno dell’informazione da parte dei medici a utenti di Internet che si



**Il consulto virtuale associato a quello reale favorirebbe il miglioramento assistenziale la riduzione delle visite e l’aumento della compliance**



## Crescita costante

Abbiamo visto come gli ultimi report statistici segnalano una crescita in termini numerici di una percentuale di navigatori che cercano informazioni sanitarie online, una percentuale che sale soprattutto fra i giovani: l’84% dei ragazzi fra i 18 e i 24 anni, secondo uno studio di Eikon Strategic Consulting, si affida infatti al «dottor web». Numeri che in futuro sono destinati ad aumentare, se non altro con la diminuzione del digital divide, ma già oggi il web risulta la prima fonte di informazione per il 12% della popolazione. Oltre a considerare questi trend, si porrà sempre più forte la necessità, per i professionisti della salute, di presidiare in prima persona l’informazione sanitaria online per evitare che fonti non certificate monopolizzino la Rete per scopi opposti alla tutela della salute degli utenti.

**Per l’utente si tratta solo di ricevere indicazioni**

considerano pazienti del computer, fenomeno di transfert che la letteratura definisce “e-patient”. Soggetto umano e procedura di informazione medica affatto assimilabili a quanto avviene con il vero paziente nel reale. Perché di informazione si tratta e non di cura a distanza. È bene precisarlo subito per evitare equivoci e dubbi di qualsiasi ordine e tipo. Fino ad oggi tutte le norme che sono state adottate dalle principali organizzazioni (associazioni scientifiche, Ordini professionali, Aziende sanitarie, Case farmaceutiche, ecc.) sono quasi esclusivamente dedicate alla regolamentazione della pubblicità dove, essendo il ruolo dell’utente-lettore assolutamente passivo, l’interazione attiva medico/utente è minima o assente. Sul versante della realtà del consulto virtuale “on line/on time” dove, invece, il confronto tra il medico e l’utente è assolutamente serrato e vivace, abbiamo identificato una realtà come quella di Medicitalia.it (l’unico sito in Italia ed uno dei pochissimi al mondo che eroghi consulenze gratuite on line - on time, attivo dal 2000 con oltre 5.900 specialisti che evadono circa 450 domande al giorno) per studiare i comportamenti sia degli utenti che dei medici, per comprendere la complessità del fenomeno della consulenza medica via Internet.

Le criticità emerse in relazione al consulto online in rapporto con il mondo reale sono state riassunte in questi punti:

- limiti oggettivi degli attuali codici a prevenire e sanzionare eventuali comportamenti illeciti presenti nella Rete;
- ignoranza totale del problema della notizia via Internet di errore medico compiuto nel reale e conseguente totale assenza di normative corrispondenti;
- ignoranza della possibilità di

affiancare il consulto virtuale ad integrazione di quello reale con ricadute significative in termini di miglioramento assistenziale per riduzione delle richieste di visita e aumento della compliance paziente/malattia e paziente/SSN;

- informazioni scientificamente errate o deformate da parte di medici o società commerciali a fini speculativi o di deformazione culturale dei cittadini: la Salute come merce invece che Diritto;
- utenti privi di cultura della Salute: grave mancanza di conoscenza e coscienza di sé (corpo e psiche) di moltissimi “e-patient”, per mancata formazione da parte della Scuola e delle Istituzioni (Sanità/SSN inclusi);
- utenti privi di cultura relativa allo strumento Internet e alla navigazione in Rete: trattano il Pc come il “dottore universale”; davanti allo schermo di un com-

interattivamente. Senza soffermarci sui vari aspetti positivi, vogliamo porre l’accento sulla particolare figura del medico che risponde online: l’informazione erogata è qualcosa di intermedio tra il consiglio e il counselling in quanto il rapporto non è tra pari (si tratta di un “esperto”) come nel counselling, ma al contempo c’è la scelta del tema, tipico invece del consiglio. Al medico “consulente virtuale” per converso è proibito suggerire scelte o modificazioni (di diagnosi o terapia) come nel consiglio, ma dovrebbe essere consentito (normato) rendere possibili scelte e modificazioni, come nel counselling, nel pieno rispetto dei medici curanti reali.

Il medico consulente online assume un profilo professionale del tutto particolare, assolutamente diverso da quello che si concretizza tra medico e paziente nel reale. Verosimilmente si tratta una nuova figura professionale intermedia tra il fornitore di consigli e l’erogatore di counselling, ma che, anche per questo profilo incerto, non segue un percorso di formazione specifico ad oggi inesistente.

Di assoluta rilevanza, ad esempio, è l’enorme problema dell’errore medico, avvenuto nel reale, che viene registrato durante consulenze online. Non è purtroppo infrequente sul sito di MI avere notizia dagli utenti di eventi critici nella vita reale che possono andare da comportamenti deontologicamente non corretti fino a veri e propri errori di diagnosi e/o cura con ripercussioni pesanti per il paziente, ma che, ripetiamo, nel consulto online resta solo ed esclusivamente utente.

Il codice HONCODE proibisce di fornire diagnosi o erogare terapie via Internet. Pertanto in situazioni di evidente errore, prese tutte le precauzioni del caso, su Medi-



Antonio Valassina

italia.it i professionisti, dopo una lunga discussione sui criteri etici e deontologici, hanno deciso di mantenere un rigoroso rispetto delle decisioni dei medici curanti. Pur tuttavia, in scienza e coscienza, hanno cercato di dare il massimo supporto in termini di informazioni e di strumenti di verifica per l’utente tanto da permettergli di ridiscutere il caso con i loro medici o con altri, sentiti per una seconda o terza opinione. Fino a correzione dell’errore. L’esito della valutazione di queste esperienze ci fa dire che non si nasce “consulenti online”, ma che sia necessario un percorso di formazione non indifferente prima di essere in grado di svolgere con efficacia e rispetto delle regole scritte e non scritte questo ruolo delicatissimo di informatore della e per la Salute. Solo così è possibile interpretare al meglio il ruolo di consulente online, ottenendo nei migliori casi una riduzione delle richieste di visita nel reale, miglior compliance medico-paziente, migliore cultura del proprio corpo e psiche dei cittadini-utenti e riduzione dell’errore da parte del paziente o del medico nel reale.



# Innovazione telematica a tutela dei cittadini

“Una riflessione sulle nuove progettualità che stanno avanzando nel mondo politico: innovazione telematica - web per tutti ed a tutti, è la parola d'ordine che leggo, ascolto e vedo nei principali progetti dei vecchi e nuovi movimenti e partiti politici”, scrive Luigi Laino, dermatologo romano. Da e-medico telematico, appassionato ed esperto dell'informazione sanitaria online, come molti miei colleghi “medici internauti”, auspico che all'interno dell'innovazione telematica si inizi a dare uno spazio importante alla parte che riguarda la salute online: è ineluttabile che ormai tantissimi cittadini si rivolgano alla Rete per la ricerca di un serio orientamento in un problema di salute proprio o dei propri familiari o amici. Avere una interfaccia seria, organizzata, programmata a fornire risposte valide, immediate, pratiche e fruibili per tutti, è l'ideale per una sanità più vicina ai cittadini, per evitare le sovrainformazioni (spesso fuorvianti) a vantaggio dell'orientamento



Luigi Laino



**Informare bene e orientare al meglio nel labirinto della malattia: un aiuto gratuito dai medici, anche dietro una tastiera**

**La qualità nasce da anni di esperienza e formazione**

sanitario non vincolante ai cittadini/pazienti. La qualità e la serietà nasce anzitutto da un expertise ricavato dopo anni di applicazione del modello sanitario online per i pazienti/utenti: dalla automoderazione dei medici e alla moderazione di tecnici esperti: Medicitalia.it - da citarsi come mirabile esempio - è il primo sito sulla salute online ed uno dei

primi in Italia in assoluto; non accade a caso. Informare bene, per orientarsi al meglio nel labirinto della malattia: un aiuto gratuito per riconiugare noi medici al bello della nostra professione, anche dietro ad una tastiera. La politica - quella vera - a mio avviso non potrà escludere questo progetto all'interno della tanto sponsorizzata innovazione telematica.



## News scientifiche in Rete

Grazie allo stimolo portato dalla collaborazione con il sito LaStampa.it è nata, un anno fa, la sezione news sul sito medicitalia.it: una selezione delle novità scientifiche scelte e commentate direttamente dai medici di oltre 70 specialità. Un esempio di informazione scientifica aperta che permette una interazione diretta con gli autori grazie ai commenti aperti agli utenti.



# Seimila specialisti per un nuovo rapporto medico-paziente

Medicitalia.it ringrazia tutti i partecipanti alla community! Come staff che amministra la piattaforma, vogliamo ringraziare tutti i navigatori che ogni giorno ci accordano la loro fiducia, i 280.000 utenti che usufruiscono dei consulto online e tutti gli specialisti che gratuitamente e volontariamente dedicano un po' del loro tempo libero per la diffusione di una corretta cultura sanitaria. A titolo di rappresentanza dei 6000 specialisti iscritti, vogliamo citare i nomi di alcuni professionisti che ad oggi hanno partecipato più intensamente in questa community:



Salvo Catania



Giovanni Beretta



Andrea Favara



Felice Cosentino

[www.medicitalia.it/salvocatania](http://www.medicitalia.it/salvocatania)

Dr. Giovanni Beretta, andrologo, urologo e patologo della riproduzione umana che si divide tra Milano e Firenze, presente su Medicitalia da maggio 2006. In questi anni ha scritto, tra prime risposte e repliche agli utenti, oltre 27.000 consulti, e ha saputo contribuire alla creazione di un vero team di andrologi sempre disponibili a rispondere agli utenti. In molti ormai, soprattutto tra i colleghi, seguono il suo blog che conta oltre 180 aggiornamenti sui temi andrologici, della fertilità e della riproduzione. [www.medicitalia.it/giovanni-beretta](http://www.medicitalia.it/giovanni-beretta)

Dr. Andrea Favara, chirurgo dell'apparato digerente, coloproctologo ed endoscopista presso l'ospedale di Cantù (CO), dal 2002 è il punto di riferimento per tutti gli utenti che cercano informazioni sulle problematiche più diffuse: grazie alla sua predisposizione alla collaborazione interdisciplinare ha favorito la presenza attiva di colleghi gastroenterologi, colonproctologi ed endoscopisti. Nel suo blog fanno capolino alcuni post sulla storia della medicina che sono delle rarità. [www.medicitalia.it/andrea-favara](http://www.medicitalia.it/andrea-favara)

Dr. Felice Cosentino, chirurgo dell'apparato digerente e

noto endoscopista a Milano, si è iscritto a Medicitalia.it nel 2008 ma se ne è appassionato solo nel 2011. Il suo entusiasmo ha fatto sì che sia oggi uno degli iscritti più prolifici, tanto da aver dato oltre 600 risposte nell'ultimo mese. Alcuni suoi articoli sono tra i più cliccati in Rete, come nel caso di “Sangue rosso nelle feci... è un tumore?” che in modo semplice e completo fornisce tutte le indicazioni per sapere quando allarmarsi e a chi rivolgersi. [www.medicitalia.it/felice-cosentino](http://www.medicitalia.it/felice-cosentino)

Ci spiace non poter nominare tutti gli altri professionisti che da anni si mettono a disposizione dell'utenza del web, come il dr. Ferraloro, nostro riferimento per la neurologia, o il dr. Scuotto, specialista gastroenterologo, il dr. Corcelli referente per la Medicina Legale o ancora il dr. Baraldi che da microbiologo risponde in ematologia. L'elenco sarebbe troppo lungo per queste pagine cartacee, quindi abbiamo preparato una pagina online dove sia possibile ritrovarli tutti: [www.medicitalia.it/specialisti](http://www.medicitalia.it/specialisti)