

# I cambiamenti nel rapporto medico – paziente nell'era di internet



Prendersi cura  
e curare Oggi

*Dott. Alessandro Bozza*

**Distretto BN2 ,ASL  
Benevento**

# Il cambiamento nella relazione medico-paziente

- La relazione medico-paziente, in particolare quella che si instaura in medicina generale, è basata su un rapporto di continuità temporale che si articola:
  - in momenti di "crisi" al sorgere di patologie importanti
  - lunghi intervalli di stasi, risente molto della situazione sociale, culturale, tecnologica del tempo.
- **Qualsiasi cambiamento significativo che interviene in questo contesto produce un profondo mutamento nella relazione.**

# Il cambiamento nella relazione medico-paziente

- L'accesso ad informazioni di carattere sanitario è facilitato dai mass media ed in particolare dalla grande ed indiscriminata offerta di dati presente in Internet.
- Tale facilitazione sembra talvolta attenuare l'asimmetria conoscitiva tra le due figure dell'operatore sanitario e del paziente, che pure sussiste ed è forse amplificata dalle difficoltà che il cittadino incontra nel gestire tale massa di informazioni.

# *e-patient*

- Si osservano reazioni di timore e avversione da parte dei medici, ed è comune la descrizione stereotipata, dell'*e-patient come persona* che pretende, di poter fare da sé diagnosi e terapia semplicemente consultando Internet.

- Internet sembra quindi incidere sul rapporto medico - paziente nella direzione di una maggior partecipazione del paziente informato e di un maggiore bilanciamento verso una collaborazione paritetica tecnico-utente.

# Il cambiamento nella relazione medico-paziente

- Storicamente il medico si poneva in una posizione predominante e autoritaria (modello paternalistico) dove il paziente è disinformato, privo della facoltà di mettere in discussione sia l'autorità del suo curante, che la validità delle prescrizioni suggeritegli.
- **Quindi ne deriva che il medico era la principale fonte di informazioni per ciò che riguarda la diagnosi, la prognosi e il trattamento della patologia del paziente.**

# Il cambiamento nella relazione medico-paziente (1)

- In un approccio un po' più moderno, il paziente è visto come un partner e le disuguaglianze informative possono essere colmate attraverso l'educazione.
- In questo caso il medico gioca ancora un ruolo attivo, in quanto è lui stesso che fornisce queste informazioni per controbilanciare il gap informativo del paziente.

# Il cambiamento nella relazione medico-paziente (2)

- Oggi, tuttavia, il medico è sempre più confrontato con pazienti che si responsabilizzano e si "e-ducano" senza ricorrere al medico stesso, ma ad altre fonti informative, tra cui Internet, quindi facendo così perdere al medico la posizione di mediatore informativo dominante.
- Il conflitto nasce quando il paziente ha accesso alle moderne tecnologie informative che sono però oscure al medico, e minacciandone quindi la stessa autorità.

# Il cambiamento nella relazione medico-paziente (3)

✓ La soluzione a tale conflitto può essere:

Che sia il medico stesso a sfruttare le potenzialità di Internet per rendere il paziente più educato, incoraggiandolo a responsabilizzarsi sulla propria salute, facilitandogli, non solo il reperimento delle informazioni corrette, ma anche **l'interpretazione** delle medesime, per evitare che incomba in informazioni non verificate, in innovazioni terapeutiche non sperimentate ed evitando così il rischio di auto -diagnosi o auto -trattamento dannosi.

# L'utilizzo del web da parte dei pazienti

- In realtà i pazienti non usano Internet come sostituto del medico.
- Anzi il più delle volte la necessità del loro utilizzo sorge dopo la visita con lo stesso o per confermare le indicazioni ricevute o come informazioni aggiuntive

- Abbiamo assistito a una vera e propria svolta e quindi tanto il medico, quanto il paziente, sono sottoposti continuamente a nuove sfide dettate in primo luogo dalla modernizzazione e dalle innovazioni tecnologiche.

# *decision-making*

La modernizzazione ha quindi portato il paziente a detenere un ruolo molto più attivo in termini di *decision-making sulla propria salute*, si parla quindi di una partnership tra medico e paziente dove lo scontro dell'*expertise di entrambi* (**expertise medico**: professionista ed esperto in materia; **expertis paziente**: esperto di se stesso, della sua condizione di salute) permette l'accordo su come, quando e perché assumere una determinata terapia.

- Questo cambiamento oneroso, nella relazione tra medico-paziente, è stata enfatizzata maggiormente dall'avvento dei **new media**.
- Una ricerca condotta in Europa ha suggerito che i professionisti della salute sono le principali fonti di informazione sulla salute (45.3%), seguiti dai media tradizionali come la televisione (19.8%), internet (23%) e dai giornali (7.4%).

- Oltre al cambiamento nella partecipazione (da passiva ad attiva) del consumatore, le tecnologie dell'informazione hanno modificato il focus concernente la sanità, ovvero si è passati dalla mera preoccupazione sul trattamento della malattia, alla prevenzione della malattia stessa, e quindi ne deriva che ci si focalizza dapprima sulla salvaguardia del proprio stato di salute e solo successivamente sul trattamento di un possibile stato patogeno.

- In uno studio britannico (*ibidem*, 2006) è stato infatti dimostrato che il 97% degli utenti ricerca su Internet informazioni concernenti una specifica condizione, il 57% sono informazioni concernenti la visita medica e il 52% sono informazioni che interessano l'alimentazione, gli esercizi o il controllo del peso.

# **I principali campi di applicazione di Internet concernenti la salute**

8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

# Comunicazione

- il vantaggio per esempio delle e-mail è quello di essere in grado di sviluppare un network di supporto ai pazienti come la famiglia, gli amici e altri gruppi.
- Internet permette loro di comunicare elettronicamente con i professionisti della salute, quindi li aiuta a porre le domande, facilita la comprensione e **riduce gli appuntamenti non necessari.**

# Comunità

- sono rappresentate da gruppi di discussione, di supporto, chat-rooms.
- Il loro vantaggio principale è quello di abbattere le barriere geografiche e permettere a un paziente con una malattia rara di trovare qualcuno online che soffre della sua stessa condizione, **facendo ridurre nel malato quel senso di solitudine e depressione**

# Contenuti

- relativo alla ricerca di informazioni su una determinata malattia; *in* uno studio condotto su pazienti con il cancro, ha mostrato che la stragrande maggioranza di loro ricerca specifiche informazioni sulla propria condizione medica dopo aver ricevuto la diagnosi e prima di iniziare il trattamento.

# Un paziente più informato

Le informazioni sulla salute presenti su Internet possono accrescere la conoscenza del paziente, così facendo migliora anche il suo stesso stato di salute, e quindi anche un **miglior utilizzo delle risorse dei servizi sanitari**

# Partnership tra medico e paziente

Le informazioni su Internet offrono l'opportunità di migliorare la relazione medico-paziente, in quanto permettono di aumentare il background conoscitivo del paziente, quindi anche una condivisione informativa che favorisce la partecipazione congiunta al processo di *health decision making*.

## Utilizzo più efficiente del tempo clinico

Se le conoscenze di base acquisite (valide e di qualità), il tempo dedito alla consultazione può essere utilizzato per discorrere in maniera più approfondita sulle decisioni cliniche e terapeutiche da intraprendere.

## Decisioni sanitarie partecipative

Un paziente informato (attraverso il web) può aggiungere validità al concetto del “*consenso informato*”, quindi scegliere l'alternativa migliore a partire da un'informazione completa, ovvero dove sia comunque possibile un accordo e un'adesione presi sulla base di conoscenze in parte condivise

# Giustificazione delle indicazioni mediche

Dopo la visita con il medico, le informazioni cercate sul web possono servire come conferma della versione fornita dal medico.

Questa procedura potrebbe servire maggiormente a quei pazienti che non hanno partecipato alla presa di decisione terapeutica, in questo caso, le informazioni supplementari ritrovate nel web possono confortarlo o soddisfare quella lacuna partecipativa confermando ciò che il medico ha suggerito

## Gruppi di supporto on-line

I gruppi di discussione sono diventati una risorsa molto importante per ciò che concerne la salute: forniscono supporto sociale, informazioni, scambio di esperienze e modelli di comportamento e arricchiscono i partecipanti in termini conoscitivi

# Promozione e prevenzione della salute

Attraverso Internet anche il paziente si cimenta nelle ricerche cliniche.

- Infatti i concetti come “prevenzione” e “promozione della salute”, che erano considerati paradigmi dei professionisti della salute, ora fanno parte anche del background sanitario del paziente

# Aggiornamento delle conoscenze mediche

- Il web è un mezzo utile non solo per aumentare la conoscenza del paziente, ma serve anche al medico come fonte di aggiornamento. Infatti, come tutte le attività umane, anche la professione e le conoscenze mediche seguono una formazione costante ai passi con i progressi scientifici.

## Informazioni specifiche e dirette

- la comunicazione sanitaria interattiva del web offre la possibilità di avere accesso a dei messaggi personalizzati.
- I consumatori possono scegliere i siti, i link e gli specifici messaggi basati sulle loro conoscenze, sul loro livello educativo e linguistico, sui loro bisogni e sulle loro preferenze, sia di formato che di design, offerti comunque a un costo molto basso e tramite modelli convenzionali

# Anonimità

- Per alcuni pazienti, in certe circostanze, è più facile comunicare attraverso un mezzo che non necessita della comunicazione faccia a faccia. Infatti Internet offre un potenziale anonimato che permette alle persone riservate la massima libertà ed espressione senza il bisogno di una comunicazione diretta che per loro risulterebbe imbarazzante.

# Accessibilità

- Il web permette di accedere in modo facile e immediato a una fonte informativa sempre disponibile, 24 ore su 24.

## Assenza di limiti spazio-temporali

- La grande opportunità fornita da Internet sta proprio nel fatto che permette di contattare il medico anche fuori dagli orari lavorativi e di ufficio

# Linguaggio personale

- La tecnologia ICT permette di utilizzare un linguaggio informale; l'utilizzazione del linguaggio personale rafforza nel paziente il sentimento di avere una buona relazione con il proprio dottore

# **Svantaggi del web**

8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

- Scarsa qualità dell'informazione e anonimato sia della fonte, che del destinatario
- Mancanza di contesto
- Disparità socio-economiche
- Visite mediche non necessarie
- Information overload e disorganizzazione
- Promotore del rischio

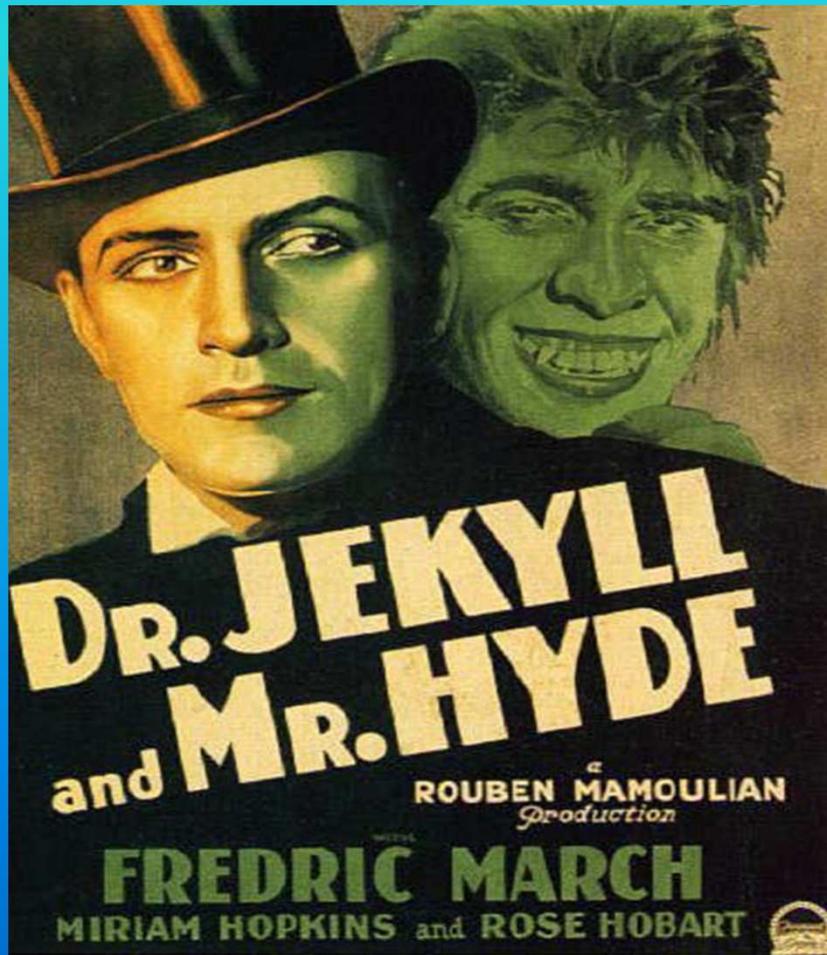
## *disease mongering*

- *aumenta* il numero di consumatori di farmaci medicalizzando aspetti della vita comune (menopausa, calvizie...), trasformando fattori di rischio in malattia (colesterolo, osteoporosi), enfatizzando disturbi lievi descrivendoli come gravemente disturbanti.

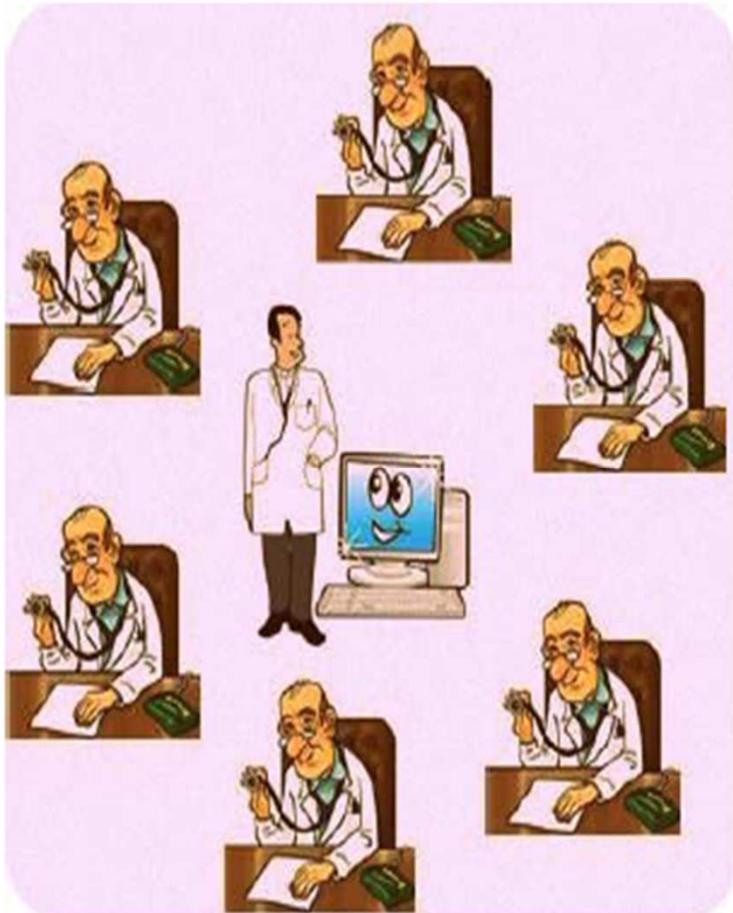
- il medico, in particolare il medico di medicina generale, si trova a esercitare il ruolo di frenare una progressiva medicalizzazione dei sani, vista la potenza economica degli interessi in gioco e la fascinazione persuasiva che un mezzo tecnologico come Internet indubbiamente possiede.

- il medico di medicina generale dovrà fronteggiare , un progressivo aumento delle consultazioni finalizzate a tranquillizzare, a confutare conclusioni allarmate (malattie tumorali) su sintomi che poi si rivelano banali.
- La conclusione della visita è la prescrizione di esami diagnostici di livello superiore (Eco,TAC, RM), anche per l'atteggiamento difensivo.

**Il Web 2.0 sta trasformando anche la SANITA'!!!!..  
che non può più essere quella tradizionale....**



## Le nuove sfide per il medico



### Le nuove sfide

- La “dematerializzazione”
- La continuità informativa
- Il cloud computing
- L’empowerment dell’utente

# Le nuove sfide in sanità (1)

- **Dematerializzazione:** certificati e ricette online;
- **Continuità informativa:** condivisione di dati tra MMG, le Reti del Sistema, Fascicolo Sanitario Elettronico
- **Cloud Computing** è quella tecnologia, per cui i programmi sono installati su un server unico che distribuisce le applicazioni agli altri computer connessi, e dal momento che il server si trova su Internet, il Medico potrà utilizzare sempre la propria cartella clinica, nel proprio ambulatorio e/o al domicilio del paziente, senza la necessità di scaricare nulla.

## L' empowerment

- ✓ Accrescimento di conoscenze e fiducia nelle proprie capacità;
- ✓ Crescita esponenziale delle possibilità di interazioni applicabili ad aspetti di tipo assistenziale sanitario con coinvolgimento diretto dell'utenza che acquisirebbe maggiori e dirette responsabilità del processo di assistenza.

Oggi viviamo in un contesto molto complesso...



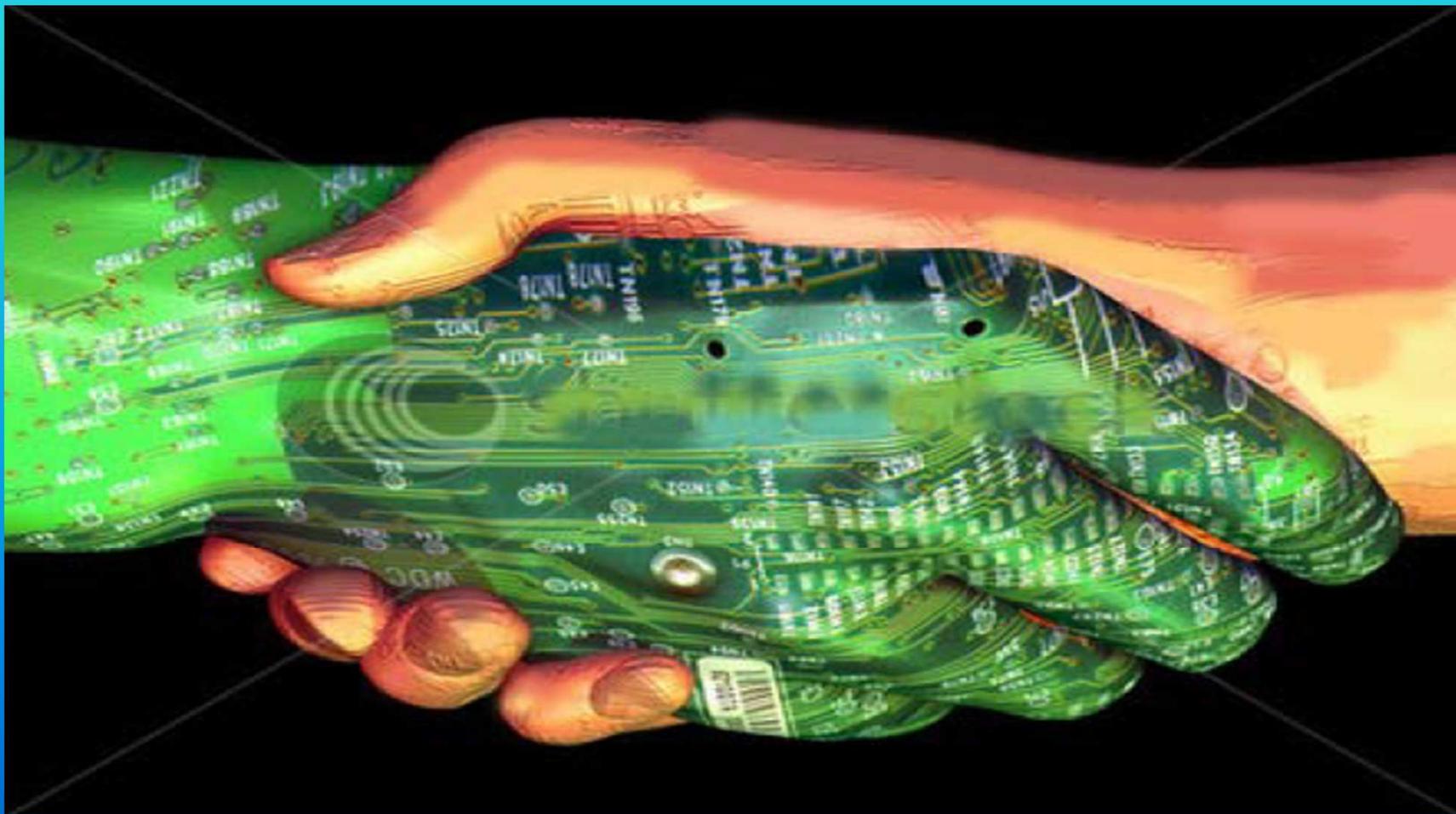
8 giugno 2013, Convitto Nazionale- Benevento

...pieno di possibili ostacoli...  
per abbattere i quali...



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

... ci viene incontro la tecnologia...



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

# Anche la comunicazione soffre del ritmo frenetico in cui siamo immersi...



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**Le informazioni prima circolavano attraverso le riunioni....  
che oggi stanno diventando un lusso..**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

Oggi le informazioni viaggiano sempre di più... attraverso ...  
telefoni, cellulari, fax, e-mail



... social network, social bookmark, blog, wiki, feed RSS...



## Media sociali

- *blog o riviste on-line,*
- *social network (es. Facebook o MySpace),*
- *piattaforme di condivisione di contenuti, incentrate sulla condivisione di particolari tipi di contenuto (es. YouTube e Vimeo per i contenuti video, Flickr per le fotografie, Wikipedia per contenuti enciclopedici),*
- *forum di discussione costruiti attorno ad un interesse o ad un argomento specifico*
- *aggregatori di contenuti, applicazioni che consentono agli utenti di personalizzare e organizzare il contenuto che selezionano e a cui desiderano accedere, es. feed RSS.*

## I social network

- **generalisti:** i più popolari Facebook e Twitter: socializzare, attirano grandi masse, creano community;
- **tematici:** legati a tematiche specifiche; ad es. LinkedIn che si riferisce al mondo professionistico e al business;
- **funzionali:** ruotando attorno a una specifica modalità di fruizione di contenuti: You Tube (*video sharing*), *Flickr* (*foto*), *Foursquare* (*geolocalizzazione*).

...i social network stanno dilagando....

facebook

twitter



You



Broadcast Yourself

...ed altre applicazioni ancora...



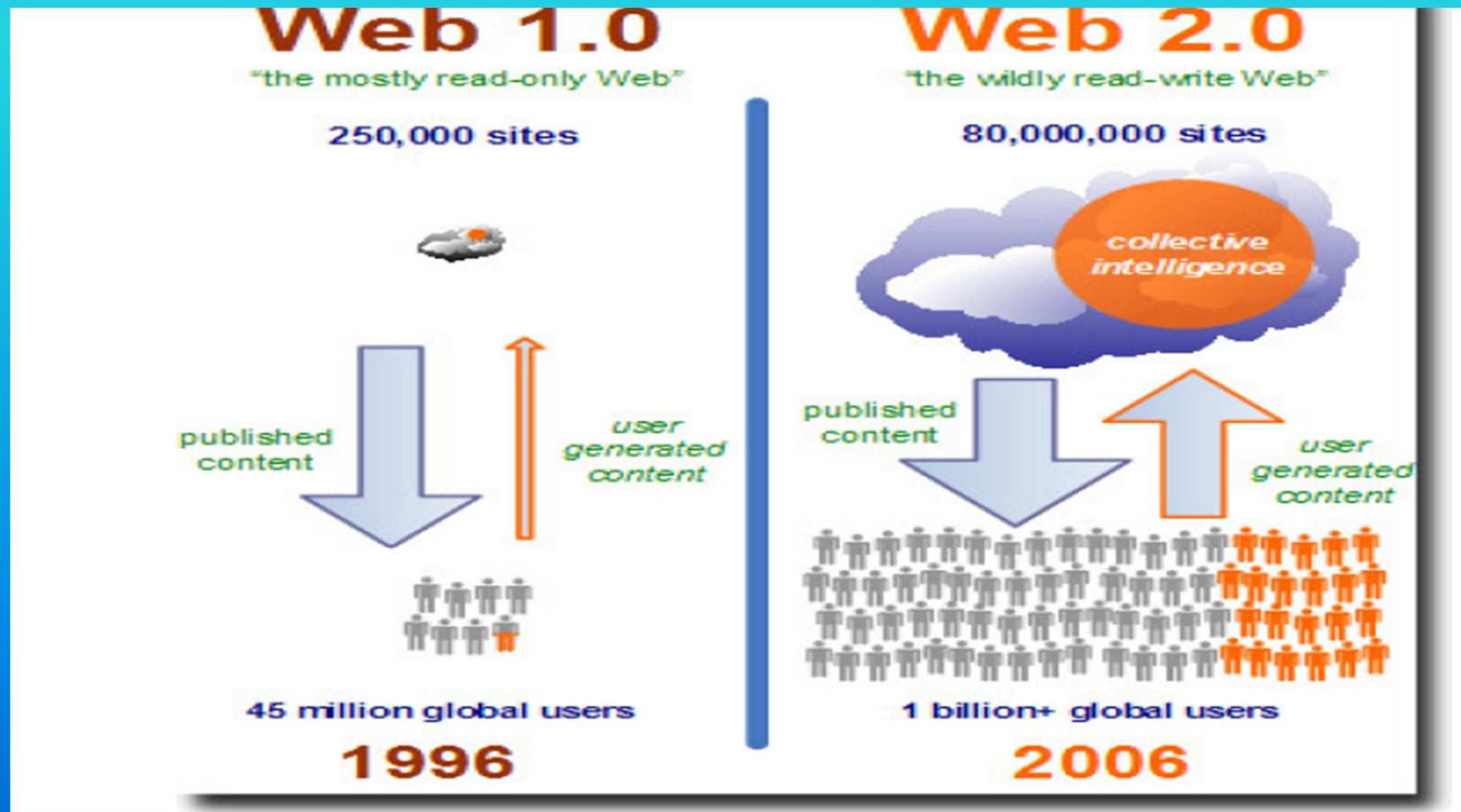
# Media sociali

- i media sociali hanno contribuito al passaggio da un paradigma comunicativo tradizionale “**uno a molti**”, top-down e centralizzato, ad un modello più complesso “**molti-a-molti**”.

# Media sociali (1)

- Da questa prospettiva di comunicazione per la salute, i media sociali possono essere degli strumenti utili per raggiungere diversi tipi di pubblico ed influenzare il comportamento, in quanto la tecnologia permette interventi più avanzati, personalizzati o creati ad hoc.

.... Si passa dalla consultazione del Web 1.0 ...alla partecipazione nel Web 2.0!!!



**La tecnologia ci viene ulteriormente incontro...  
con il Web 2.0!!!**

**Web 2.0**  
**will save us**

A cartoon illustration of an astronaut in a grey suit with a red helmet, floating in space. The astronaut is positioned to the right of the text 'will save us' and is looking towards the viewer. The background is white with a blue gradient at the bottom.

8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

# Il canale Web 2.0

- Il canale web dell'era 2.0 si configura come strumento di comunicazione autorevole sulla tutela e promozione della salute, conferendo priorità e centralità al cittadino e permettendo di diffondere informazioni e comportamenti corretti per prevenire le malattie, conoscenze medico scientifiche tra gli utenti pazienti e naturalmente corrette "info" su strategie di prevenzione.

# Il canale Web 2.0 (1)

- Nelle strategie di promozione della salute, in particolare il marketing sociale, dove gli obiettivi consistono nell'aumentare la consapevolezza nei confronti dell'idea e del comportamento proposto, le piattaforme tipiche del Web 2.0, in particolare i social media, rivestono un ruolo che si può rilevare particolarmente efficiente nel rendere partecipi in maniera attiva gli utenti nei processi di creazione e diffusione, ma anche pianificazione.

**Il Web 2.0 è stato una rivoluzione di internet, ....l'insieme di tutte le applicazioni on-line che permettono uno spiccato livello di interazione sito -utente...**



**...si producono e si distribuiscono informazioni attraverso...  
la struttura collaborativa e lo scambio di contenuti...**

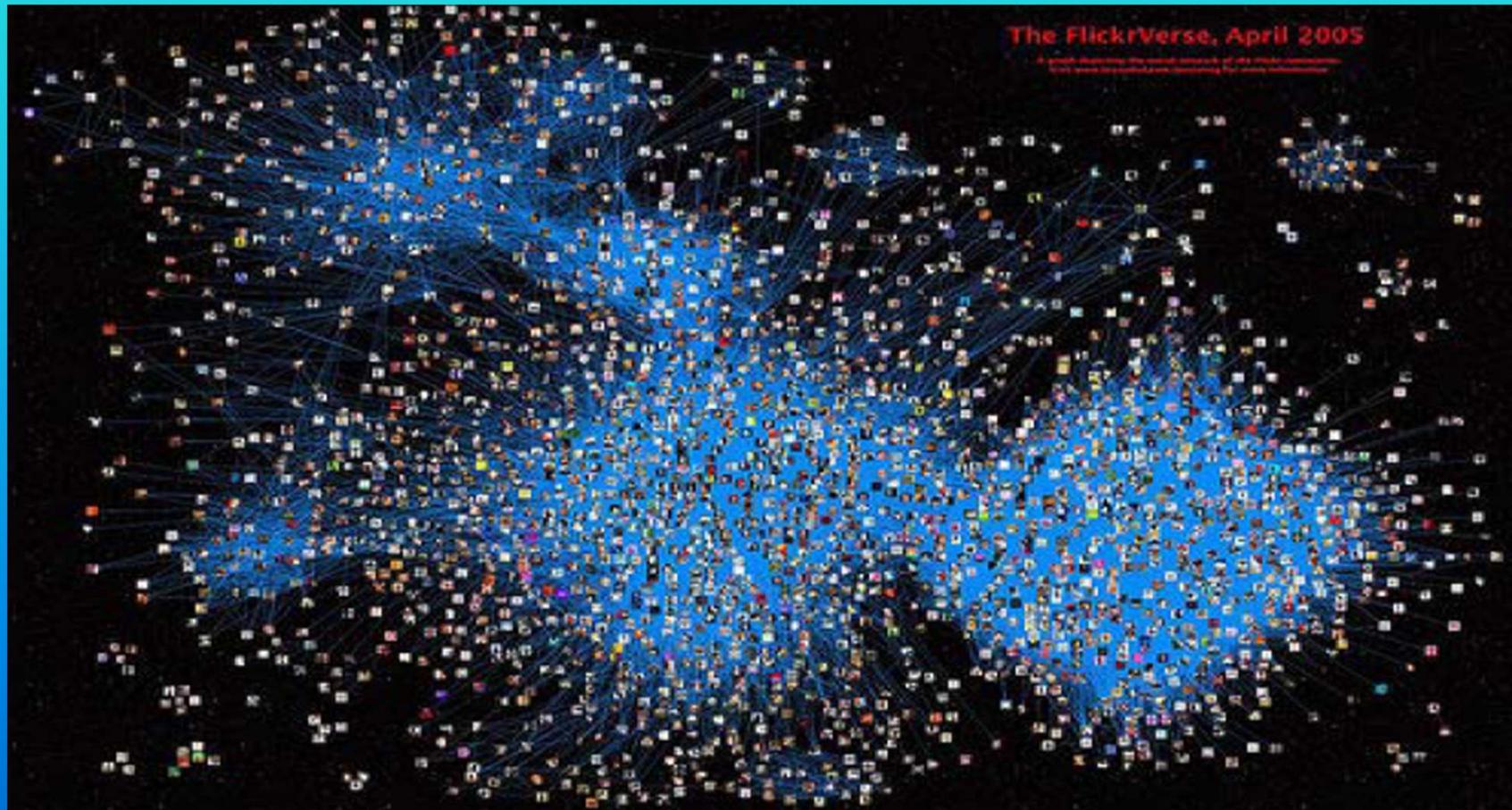


8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

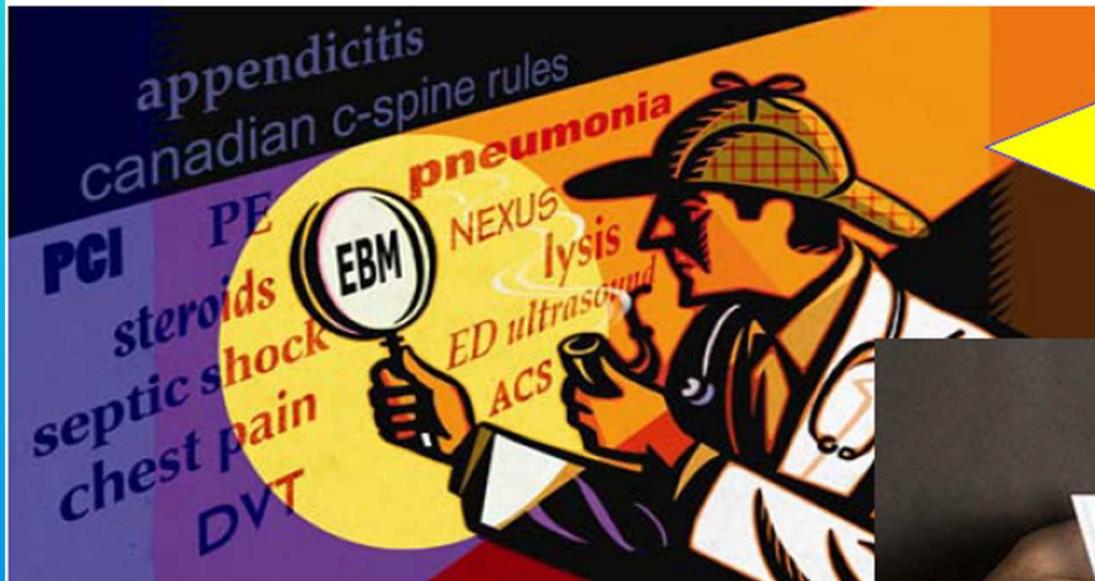
**Il Web 2.0 non è la comunicazione del futuro.. è la comunicazione che avviene ora!!!**



**Il cuore del Web 2.0 è il contenuto, prodotto e fruibile dall'interazione di moltissime persone che vivono nella "galassia del Web 2.0"!**



... oggi la medicina sta passando...  
dalla EBM (Evidence-BM) alla WBM (web-BM)!!!



Prove di... efficacia

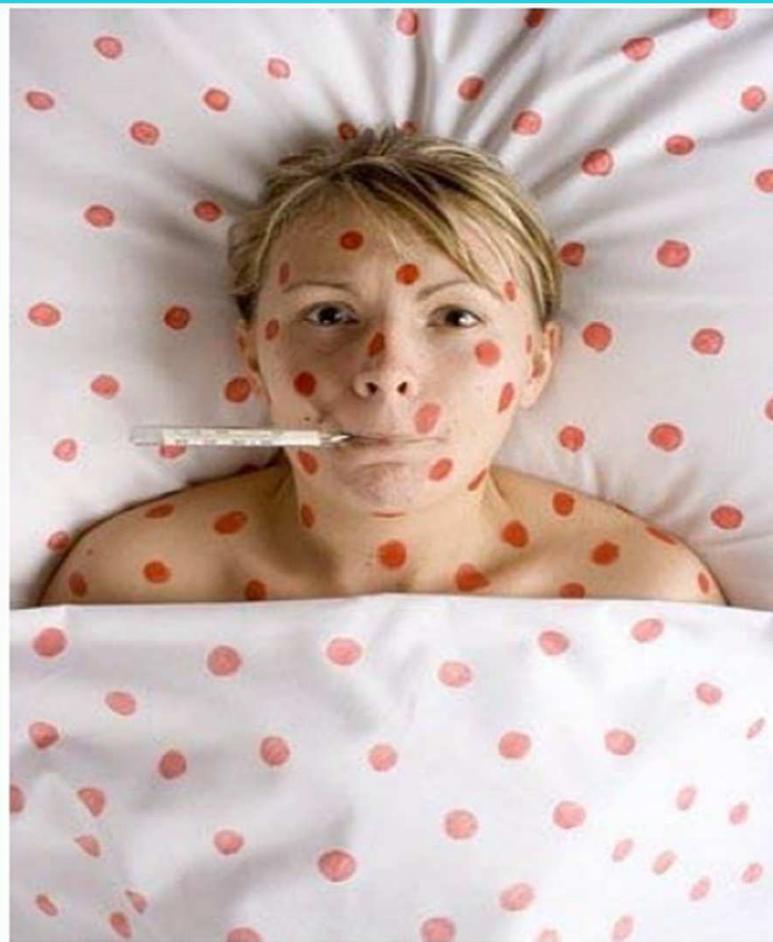
Prove di... esperienza!!!



**Gli operatori sanitari, oltre agli strumenti classici, usano sempre più le applicazioni del Web 2.0 ...**



**I pazienti, oltre agli strumenti d'informazione classici, usano sempre più il Web 2.0 ....**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**.. Operatori sanitari e pazienti... formano comunità/blog/ siti...  
condividono esperienze, commentano casi clinici o servizi sanitari  
ricevuti....**



I pazienti sono sempre più informati: ...cercano/producono informazioni... su terapie, patologie... soprattutto in rete.....



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**...talvolta mettono alle strette gli operatori sanitari...**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**Noi operatori sanitari vorremo fermare questo processo....**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**...che ormai è diventato inarrestabile...in crescita con una  
velocità esponenziale.....**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**.... e allora il Web 2.0 deve essere colto....  
come opportunità...**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**Allora dobbiamo diventare protagonisti... dell'informazione verso i pazienti!!! Come?**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

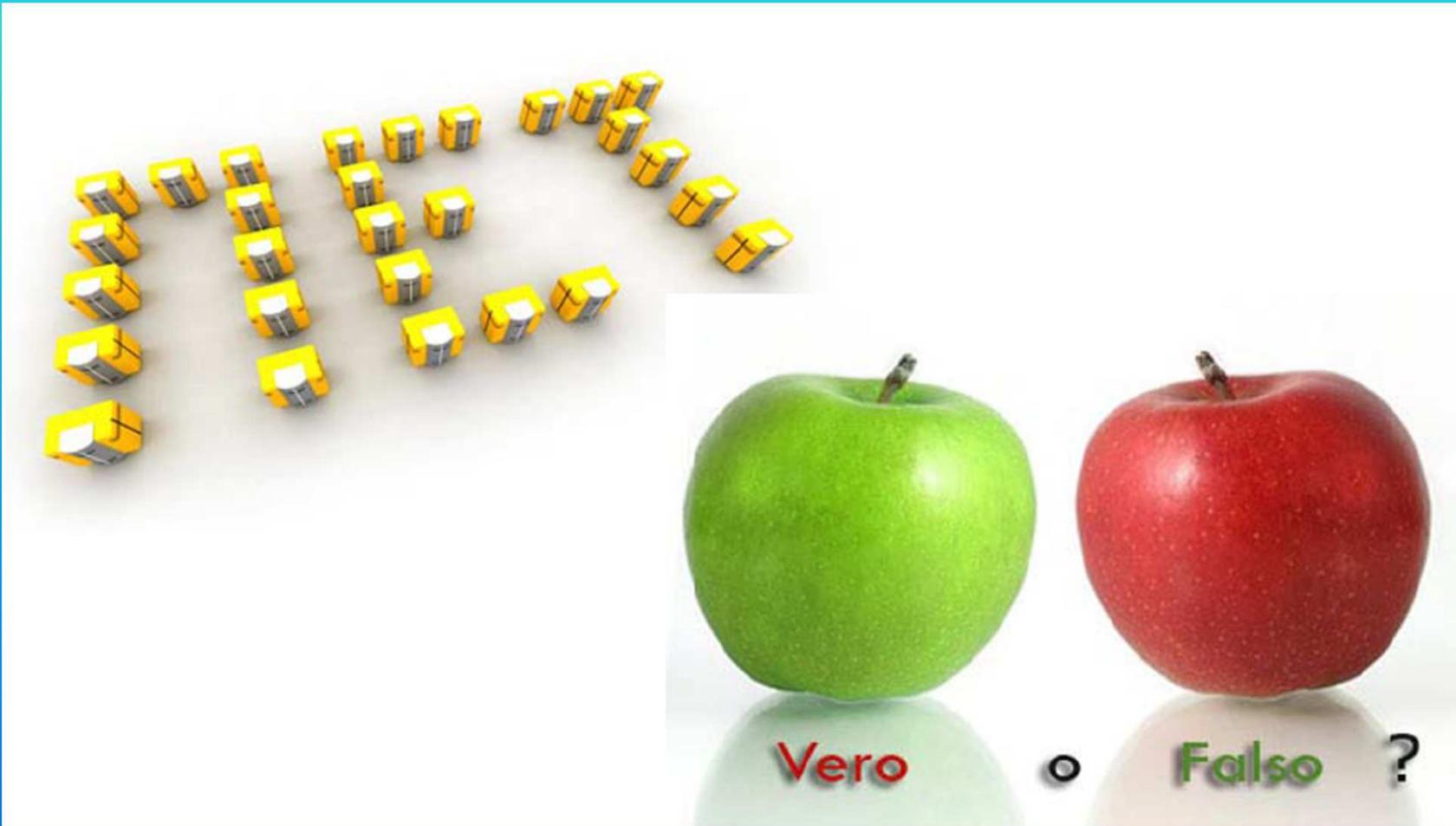
...le informazioni sono state spesso... patrimonio dei soli  
"addetti ai lavori"....



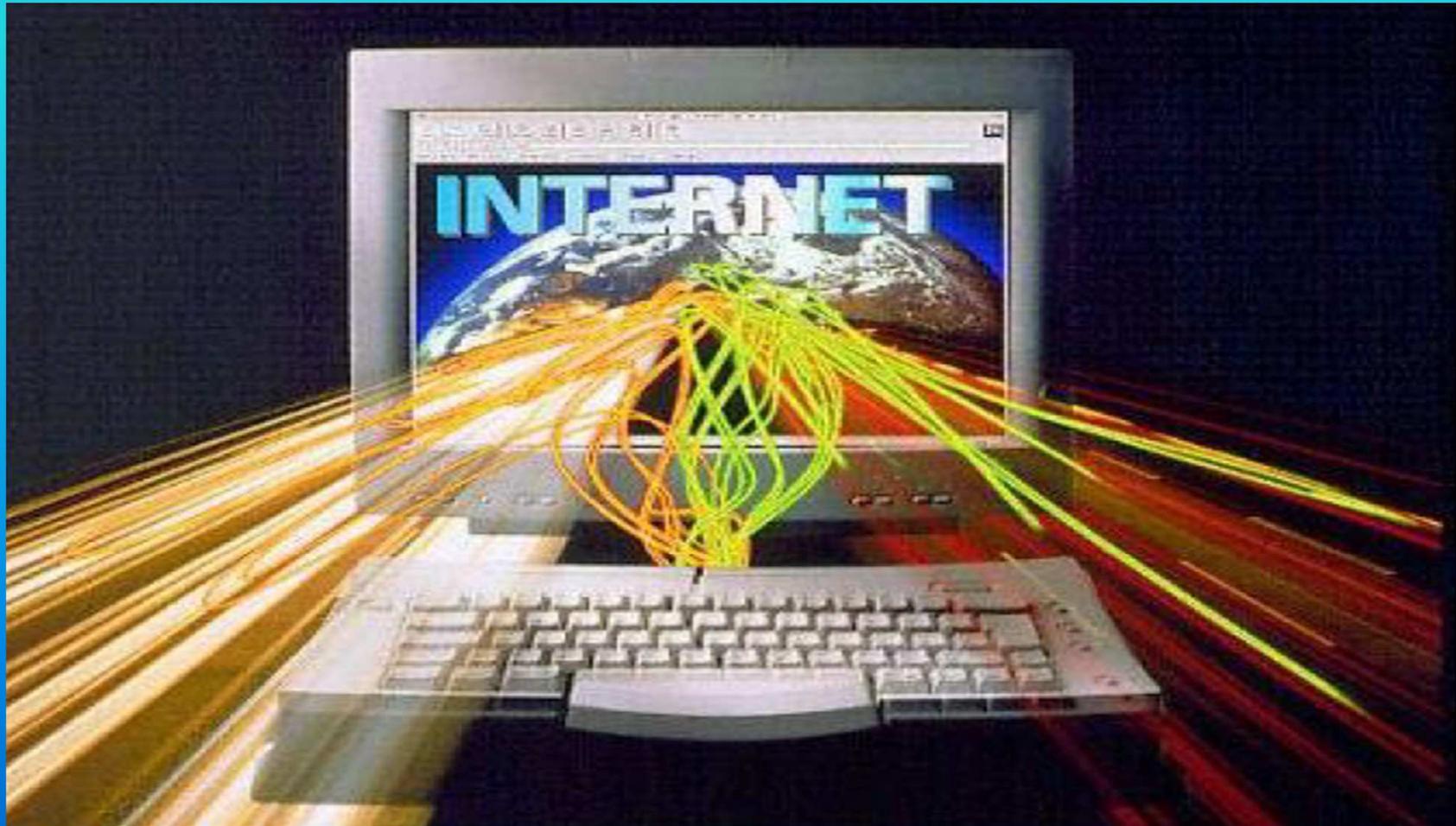
**VIETATO  
L'ACCESSO**  
ai non addetti  
ai lavori



# Le comunità on-line di operatori sanitari e pazienti... sono buone fonti di informazioni bio-mediche???



**... le informazioni dovrebbero essere controllate da fonti autorevoli, diffuse capillarmente ed in modo strategico....**



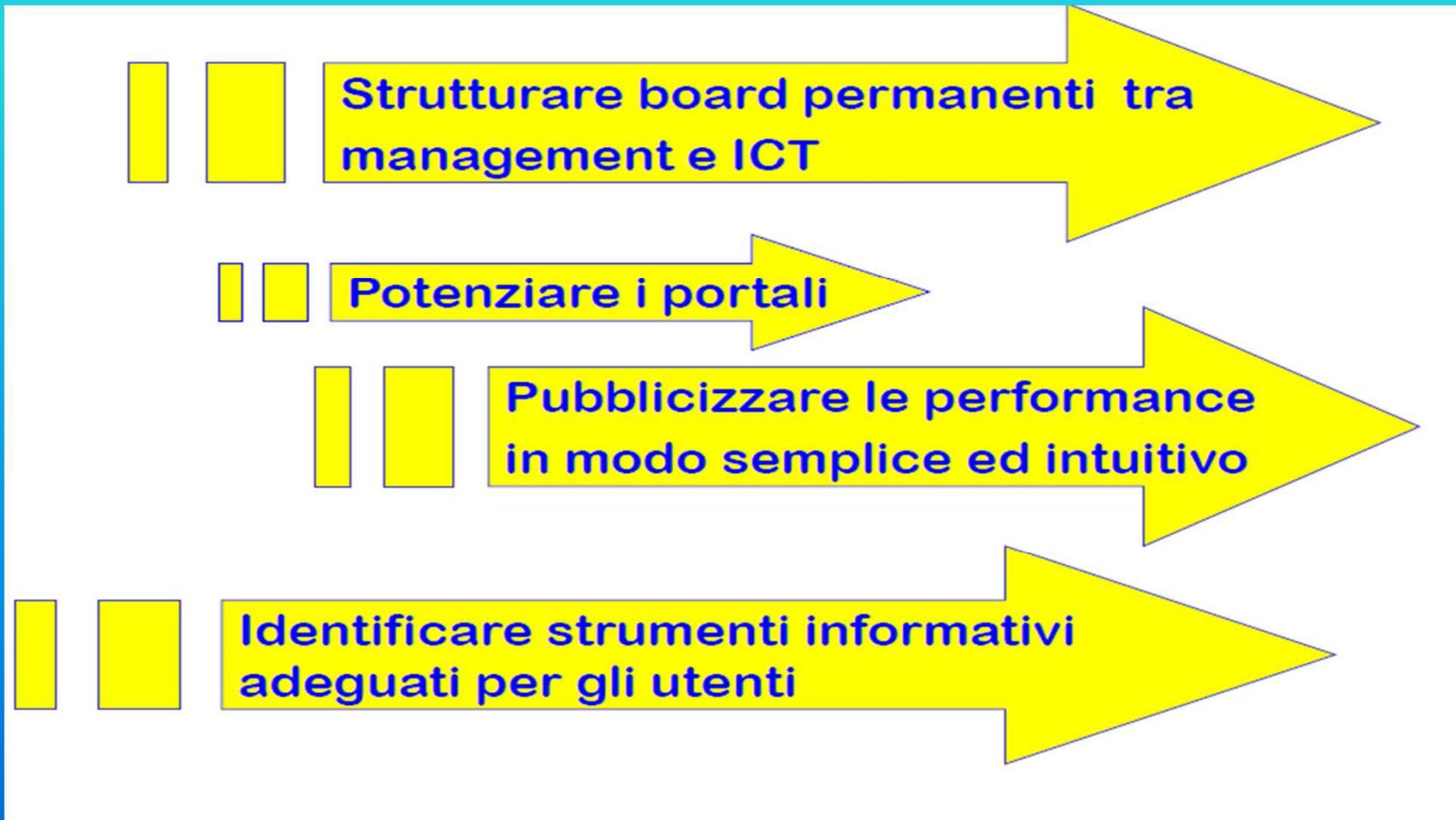
8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

.... Allora occorrerebbe potenziare... revisione dei contenuti, marchi di qualità, loghi di enti di valutazione, comitati scientifici....



The image displays four logos arranged in a grid. The top-left logo is the emblem of the Italian Ministry of Health, featuring a caduceus and the text "Ministero della Salute". The top-right logo is for the "Osservatorio Nazionale per la valutazione e il monitoraggio delle reti e-care", with a stylized atomic symbol and a person holding a globe. The bottom-left logo is for "THE LANCET Global Health Network", consisting of several colored circles. The bottom-right logo is for "HON@CODE", with "HON" and "CODE" in white on a red background, and "@CODE" in white on a blue background with a caduceus.

## ...ed altro ancora...



- È cruciale aiutare gli utenti a discriminare tra i siti disponibili in funzione della qualità delle informazioni contenute.

# Conclusione

- L'avvento di Internet come fonte quasi inesauribile di informazioni in tempo reale si inserisce in un contesto più generale di sviluppo della capacità/possibilità di comunicazione immediata ovunque ci troviamo.

# Conclusione (1)

- Internet si caratterizza come un medium alternativo, in cui l'iniziativa non è più di chi trasmette informazioni, ma di chi usa la rete per costruirsi un percorso autonomo di acquisizione di informazioni finalizzate alla soluzione del proprio problema di salute.

## Conclusione (2)



- **Dobbiamo stimolarci a guardare.... oltre la punta del nostro naso....**

...immaginando una sanità più accessibile e più partecipata...



8 giugno 2013, Convitto Nazionale-Benevento

**Dobbiamo stimolarci a guardare avanti...  
molto avanti!!!**



8 giugno 2013, Convitto Nazionale- Benevento