



L'informazione in rete nell'era dei social: rischi e opportunità

dott.ssa Maria Erminia Macera Mascitelli

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

19 giugno 2021

La sottoscritta Maria Erminia Macera Mascitelli
ai sensi dell'art. 3.3 sul Conflitto di Interessi, pag. 17 del Reg. Applicativo dell'Accordo Stato-Regione del 5 novembre 2009,

dichiara

☒ *che negli ultimi due anni NON ha avuto rapporti diretti di finanziamento con soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario*

☐ *che negli ultimi due anni ha avuto rapporti diretti di finanziamento con i seguenti soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario:*

INTERNET .....



è

un immenso deposito informativo

L'avvento di internet, cambiando il nostro modo di studiare, di cercare lavoro e di lavorare, di fare acquisti, in poche parole, ha cambiato la nostra vita.
Il **30 aprile 1986 ha fatto il suo debutto in Italia** e da quel momento in poi si è sempre più velocemente evoluto. Alla sua comparsa Internet è stato considerato un mero mezzo per svolgere delle attività e comunicare, ma nessuno, al tempo, immaginava potesse letteralmente sostituirsi ai rapporti fatti di "carne e ossa", concreti, reali.

INTERNET E WEB: SONO LA STESSA COSA?





Internet: rete di computer.

- E' una piattaforma tecnologica, un'infrastruttura sulla quale si appoggiano centinaia di servizi ed applicazioni.
- Ogni computer collegato in questa rete è in grado di comunicare con qualsiasi altro
- computer collegato.

Servizi di Internet:

- posta elettronica (e-mail), trasferimento files (ftp), ricerca informazioni (gopher, archie,WAIS ecc.), gruppi di discussione (newsgroup), accesso a documenti (WWW)



- Il Web - WWW da World Wide Web E' la Rete Mondiale, o meglio un servizio che permette tramite un **browser** di raggiungere, salvare, condividere una grandissima varietà di **contenuti multimediali** e di informazioni sparsi e distribuiti sui nodi di Internet.

- Il Web utilizza i protocolli di comunicazione e anche molti linguaggi tra i quali spicca l'HTML.

SOCIAL NETWORK ……



Il social network più celebre, **la Facebook Inc. nasce il 4 Febbraio 2004**. In una decina d'anni questo aspetto della nostra vita ha determinato cambiamenti nel linguaggio, nei gesti, nel tempo che dedichiamo a renderci "vivi e vitali" nel mondo del web

Twitter, Youtube, Windows Live Messenger, Netlog, Myspeace e molti altri ancora sono le **piattaforme che ci permettono di rimanere sempre in contatto**. Una nuova realtà, ove i **confini spazio temporali vengo meno, per cui è possibile non solo ricevere notizie in tempo reale da un capo all'altro del pianeta, ma anche intrattenere relazioni a distanza**. Nel nuovo sistema di internet **chiunque può divenire parte integrante del processo comunicativo globale**.

Il web diventa una grande Agorà digitale, dove non solo gli utenti s'incontrano e si confrontano, ma sostengono anche canali alternativi di informazione.

OBIETTIVO



L'uso dei Social Network si è ormai consolidato da anni nel nostro modo di comunicare. I social offrono molte possibilità **virtuali**, sono **accattivanti**, **facilitano le relazioni**

- **MA**

Come in tutte le cose, c'è anche il rovescio della medaglia e un lato oscuro di questi mezzi nuovi di comunicazione: dipende ovviamente dall'uso che si fa di questi strumenti.

Se sono molti i benefici derivanti dall'uso dei social network, sono molte anche le problematiche associate.

- **QUALI?**

COSA SONO I SOCIAL NETWORK



Piazze virtuali che espandono la nostra possibilità di comunicare



Siti che consentono di mettere le persone in contatto e far nascere relazioni.

Permettono di comunicare e condividere la propria vita con altri utenti che vivono ovunque nel mondo



Siti che esaltano la partecipazione, l'interesse attivo dei membri a trovare amici e coltivare relazioni



Siti che hanno totalmente aperto e modificato le frontiere della comunicazione digitale perché integrano in un solo "contenitore" vari servizi: il profilo dell'utente, il blog, la messaggistica, il download della musica, la gallery fotografica, la community





I PERICOLI DEI SOCIAL NETWORK



Giovani e genitori non hanno sufficiente consapevolezza dei pericoli che si incontrano sul Web, spesso si è troppo sicuri delle proprie conoscenze per evitare davvero le insidie della Rete.
Anche in ambito sanitario …….





I RISCHI ESISTONO soprattutto se si fa del Web in generale e dei social network in particolare **un uso poco attento e consapevole**

I PERICOLI DEI SOCIAL NETWORK



Scelta delle informazioni da condividere

- Quando si inseriscono dati personali in un social network se ne
- perde il controllo. i dati possono essere

- - utilizzati
- - rielaborati
- - diffusi

anche a distanza di anni

- Una volta **caricata una fotografia**, un video, un file audio, è possibile per chiunque copiarla sul proprio computer e poi, a propria volta, diffonderla.
- Per questo, anche se si cancella la propria copia del file, è possibile che ne esistano altre copie.
- Inoltre le informazioni personali troppo precise rese visibili nel profilo dell'utente possono essere utilizzate da eventuali **malintenzionati per localizzare potenziali vittime inconsapevoli.**

I PERICOLI DEI SOCIAL NETWORK



Falsi profili

E' importante che si abbia sempre la **certezza di sapere con chi ci si sta relazionando**

Truffe

I malintenzionati hanno sempre maggiori possibilità di orchestrare delle truffe ai danni degli utenti che corrono rischi frequenti di **virus che infettano i computer, creando danni non indifferenti,** come la violazione delle password.

Cyberbullismo

I **cyberbulli** che scattano e trasferiscono in Rete fotografie imbarazzanti, oppure prendono di mira un utente, allontanandolo dalle discussioni con parole offensive, **creando situazioni a volte tragiche.**

SOCIAL MEDIA - OPPORTUNITÀ E RISCHI

I **social media** offrono ai Professionisti Sanitari numerose **opportunità** ma comportano anchedei **rischi**

SOCIAL MEDIA - OPPORTUNITÀ

- costruire la propria rete professionale
- condividere idee e informazioni con i propri colleghi
- offrire e accedere a supporto professionale e tra pari
- promuovere campagne di sensibilizzazione su argomenti di interesse e di salute pubblica
- migliorare la comunicazione con i pazienti

IMPRONTE DIGITALI



Occorre ricordare che nel mondo digitale noi lasciamo delle impronte.

Qualsiasi cosa che è stata scritta o postata in Internet diviene immortale e può sempre riapparire.

SOCIAL MEDIA - RISCHI

- Da studi, casi legali e report sta emergendo che **l'uso dei social media può costituire un rischio per i professionisti sanitari**.
- *Le norme relative ad un **corretto comportamento professionale** devono essere adottate anche in queste nuove forme di media*
- Un comportamento online **inappropriato** può potenzialmente:
  - ***danneggiare l'integrità della persona,***
  - ***nuocere alla relazione tra medico-paziente, tra medico-colleghi, tra i professionisti sanitari***
  - ***condizionare future opportunità di lavoro***
- Un'interazione online tra medico e paziente può condurre alla divulgazione di dati sensibili. Il professionista sanitario dovrebbe adottare la massima attenzione per mantenere la riservatezza delle informazioni cliniche, evitandone la divulgazione.
- Con la frequentazione nei social media i professionisti della salute possono diffondere atteggiamenti e/o comportamenti che contrastano con una corretta etica professionale. Ciò può avvenire nel momento in cui i medici condividono fotografie, filmati e/o contenuti personali non adeguati al loro profilo.

LINEE GUIDA SULL'USO DEI SOCIAL MEDIA

- E' importante per i professionisti sanitari **disporre di linee guida** che indirizzino ad un uso consapevole, appropriato ed etico dei social media.

- La British Medical Association (BMA), l'American Medical Association (AMA), l'American College of Physician (ACP) e tutte le principali organizzazioni sanitarie internazionali hanno rilasciato linee guida riguardanti l'uso appropriato dei social media nell'esercizio della professione.

- **Focus su:**

- mantenimento della **confidenzialità dei dati**;
- astensione da **affermazioni diffamatorie e/o ambigue**
- gestione delle **richieste di amicizia** da parte **dei pazienti**;
- necessità o meno di **creare uno o più profili**;
- obbligatorietà di esplicitare **eventuali conflitti di interesse**.

MANTENIMENTO DELLA CONFIDENZIALITÀ DEI DATI

Un medico sta lavorando in un ospedale e posta su un social network site un commento su di un evento avverso di un suo paziente. Il medico presta attenzionea non nominare il paziente o l'ospedale. Tuttavia egli ha nominato l'ospedale in un post della settimana precedente.

Un cugino del paziente cerca in Internet il nome dell'ospedale per trovare un contatto telefonico. Tra i risultati della ricerca il cugino del paziente trova il postin cui il medico menziona l'ospedale.

Il cugino vede il successivo post che riguarda l'eventoavverso relativo al paziente.

- ***Il medico ha l'obbligo di non divulgare, senza un appropriato consenso, i dati del paziente. Ciò deve essere tenuto presente anche in Internet, come in qualsiasi altro media.***
- *Di conseguenza* ***il medico deve garantire la confidenzialità dei dati del paziente mediante un comportamento attento nella discussione online di problematiche cliniche tra colleghi e/o con gli studenti.***

ASTENSIONE DA **AFFERMAZIONI DIFFAMATORIE E/O AMBIGUE**

Nel settembre 2008 un giovane medico in Inghilterra è stato sospeso dal lavoro per sei settimane dopo avere descritto un collega più anziano come uno «schifo» su un sito di social network.

Un altro collega, amico di entrambi, vide il post efece una querela al suo datore di lavoro per i commenti del giovane medico. Il querelante disse che si sentiva obbligato ad agire dopo avere visto il linguaggio indecente utilizzato nel post. Il giovane medico si scusò dei commenti e organizzò la loro rimozione dal sito.

Qualsiasi affermazione che possa danneggiare la reputazione di un individuo o di una organizzazione è considerata diffamazione e pertanto può essere oggetto di azioni legali nei confronti di colui che ha inviato il contenuto.

La legge sulla diffamazione può essere applicata a qualsiasi tipo di commento indipendentemente dal fatto che sia a titolo personale e/o professionale e, nonostante internet possa fornire un apparente anonimato è possibile risalire all'autore, attraverso analisieseguite da esperti.

ASTENSIONE DA **AFFERMAZIONI DIFFAMATORIE E/O AMBIGUE**

Esiste la possibilità che i messaggi inviati pubblicati in rete siano oggetto di fraintendimento poiché non possono essere accompagnati dai gesti e dalle espressioni tipiche dei colloqui in presenza.

Nella comunicazione mediata dal computer (Computer Mediated Communication - CMC) basata su testo sono infatti **assenti elementi comunicativi tipici della comunicazione vis-a-vis, come aspetti paralinguistici, mimico-gestuali e prossemici che arricchiscono la comunicazione verbale.**



Occorre sempre tenere presenti queste caratteristiche della CMC che possono generare fraintendimenti e/o diffamazioni involontarie o fortuite con importanti conseguenze professionali. Quando si desidera esprimere un emozione si possono usare le emoticons (abbreviazione di "emotion icon") che emulano un'espressione facciale e che arricchiscono un messaggio testuale. Servono a indicare emozioni e sentimenti di chi scrive.

GESTIONE DELLE **RICHIESTE DI AMICIZIA** DA PARTE **DEI PAZIENTI**

- L'accesso del paziente ai contenuti personali delmedico sposta i confini della tradizionale relazione curato-curante con la creazione di situazioni informali, che possono favorire comportamenti che trasgrediscono i normali confini professionali.
- Per questo motivo **le linee guida sollecitano i medici a non accettare richieste di amicizia di pazienti**

Nonostante da parte dei professionisti sanitari ci sia stata un'iniziale riluttanza ad usare i social media nella cura del paziente, questa pratica si sta diffondendo. Studi recenti hanno evidenziato che i medici stanno iniziando a sviluppare un interesse nell'interazione online con i pazienti. **Alcuni medici usano Twitter e Facebook per** aumentare la **comunicazione con il paziente**.

Approssimativamente il 60% dei medici si dice favorevole a interagire con i propri pazienti tramite

social media per:

- monitorare lo stato di salute,
- promuovere la *patient education*,
- incoraggiare cambiamenti di comportamento,
- verificare l'aderenza alla terapia farmacologica tutto ciò nella speranza che questo porti a migliori risultati nella cura del paziente.

NECESSITÀ O MENO DI CREARE UNO O PIÙ PROFILI

Il **professionista viene esortato a creare un doppio profilo su Facebook, uno personale ed uno professionale** da utilizzare in modalitàdifferente, pur con la consapevolezza che in entrambi i casi i contenuti possono essere visibili anche a soggetti terzi ed essere diffusi in rete senza controllo.

Qualunque profilo che un professionista sanitario utilizzi, gli atteggiamenti e i comportamenti non devono mai contrastare con una corretta etica professionale
.



GLI ITALIANI CHE POSSONO ACCEDERE A INTERNET

ITALIANI di 11-74 anni

DA QUALSIASI LUOGO E STRUMENTO
41.5 mln — 86,3% — +4,7% in 2 anni

DA UN COMPUTER DA CASA
35.2 mln — 73,2% — -2,5% in 2 anni

DA UN COMPUTER DA LAVORO
10 mln — 44,5% — -6,3% in 2 anni

DA CELLULARE / SMARTPHONE
32.7 mln — 68% — +45,3% in 2 anni

DA TABLET
12.9 mln — 26,8% — +83,6% in 2 anni

DA TELEVISORE
4.5 mln — 9,3% — +63,2% in 2 anni

DA CONSOLE VIDEOGIOCHI
6.1 mln — 12,7% — +33,7% in 2 anni



INFORMAZIONE SANITARIA IN INTERNET

Per quanto riguarda l'ambito sanitario fornisce informazioni di natura assai eterogenea:

- informazioni su patologie e farmaci;
- linee guida;
- database sui farmaci;
- casi clinici;
- clinical trials;
- Medline;
- riviste scientifiche;
- gruppi di sostegno;
- ecc.



RICERCA DI INFORMAZIONI SANITARIE ONLINE

- **72% degli utenti che accedono a Internet nell'ultimo anno hanno cercato informazioni legate alla salute;**

- gli **argomenti più ricercati** sono stati: specifiche malattie o condizioni patologiche; terapie o procedure; medici o altri professionisti sanitari……**COVID**

- 77% di coloro che cercano informazioni sanitarie online hanno iniziato la loro sessione da un motore di ricerca quale **Google** (>80%),Bing, o Yahoo.

RICERCA DI INFORMAZIONI

- La ricerca di informazioni nasce dalla **percezione di una carenza informativa**

COME ESTRARRE CONOSCENZA DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI INFORMAZIONE ?

PubMed

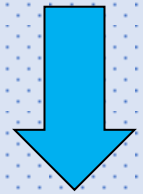
VS



L'INFORMAZIONE SANITARIA DISPONIBILE IN RETE È DI BUONA QUALITÀ?

QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI ONLINE: PROBLEMA

- Chiunque può pubblicare materiale in rete
- Non esiste alcun controllo sulla produzione e pubblicazione del materiale online
- Non esiste in Internet un organismo di controllo centralizzato
- Il costo di produzione per contenuti di bassa qualità è molto inferiore a quello per contenuti di elevata qualità



variabile qualità del materiale disponibile in rete

CRITICITÀ DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

L'uso di informazioni sanitarie inaffidabili e/o erronee recuperate in rete può essere fonte di grave danno per la salute del cittadino

DANNI DA INTERNET

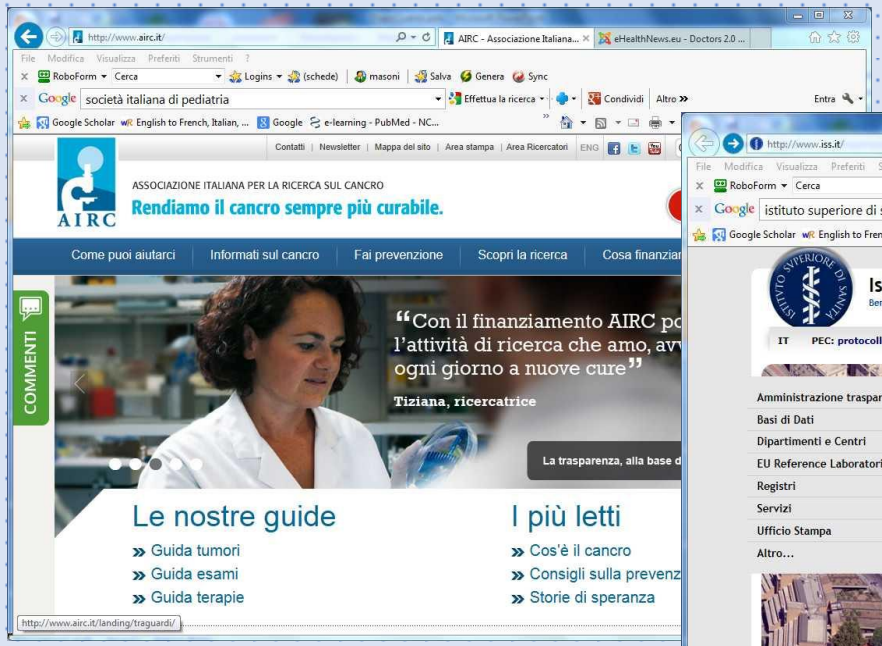
- False speranze
- Stato di ansietà (cybercondria)
- Diagnosi tardiva o errata in relazione a una consulenza medica on line
- Autodiagnosi errata
- Farmaci acquistati online (guasti,contraffatti o contaminate)

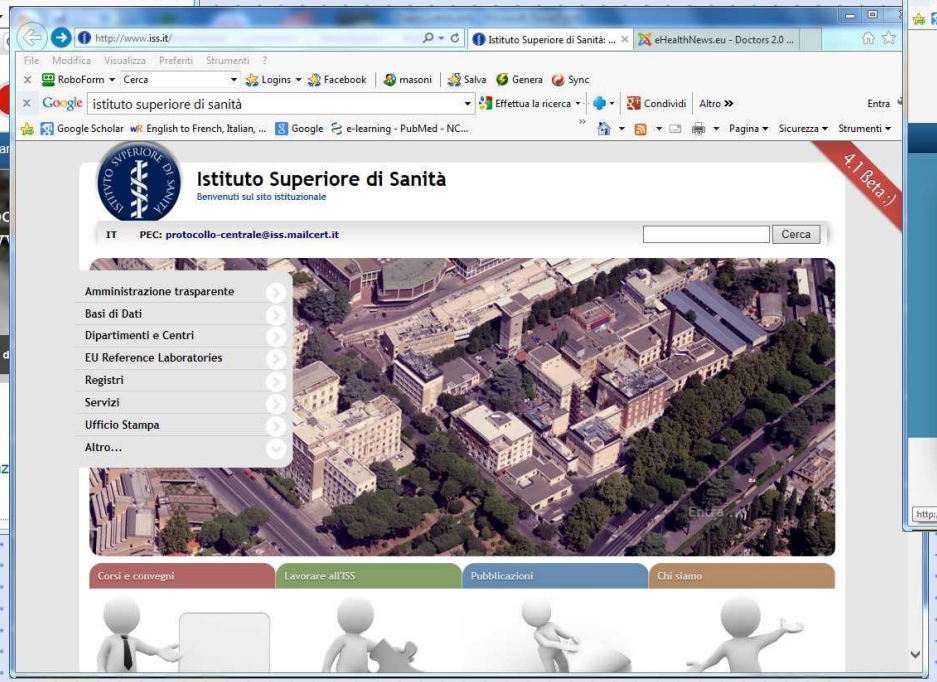
Danni da riduzione della copertura vaccinale → immunità di gregge

Psicologici: comportamenti suicidari, autolesionismo, anoressia, cyberbullismo

INFORMAZIONE SANITARIA

La tipologia di informazioni di tipo sanitario che è possibile reperire on-line è estremamente varia e diversificata.
Da informazione sanitaria di alta qualità …

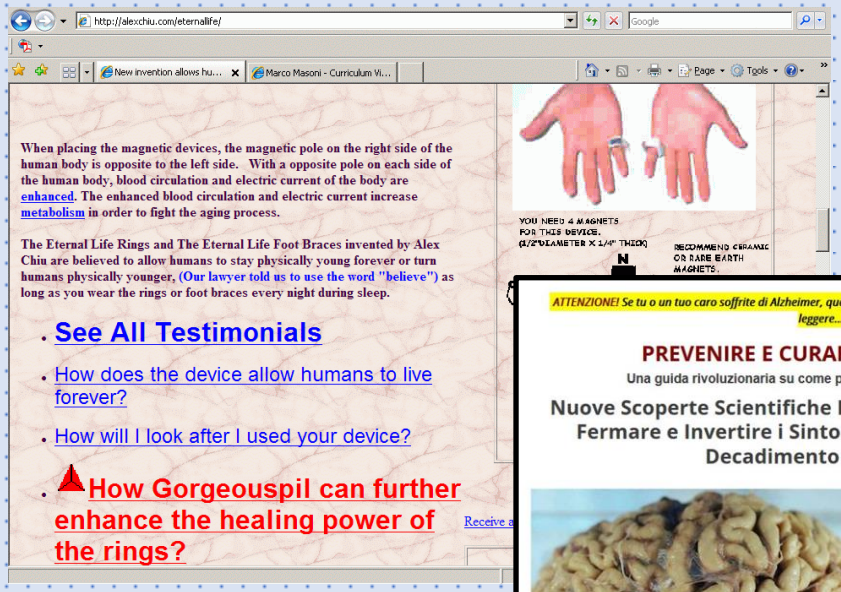






INFORMAZIONE SANITARIA

… a informazioni inaccurate e/o fuorvianti









In un ambiente così multiforme può essere difficile per l'utente discernere ciò che è corretto da ciò che è errato, ciò che è utile da ciò che è dannoso.



Dalle informazioni di cui disponiamo dipendono le nostre decisioni e le azioni che ne conseguono.

I cittadini usano l'informazione sanitaria reperita in rete per prendere decisioni relativamente alla loro salute.





Ciò può costituire un rischio per la salute del cittadino



CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

- **Ogni iniziativa mirata alla soluzione del problema della variabile qualità** dell'informazione in rete si basa sull'utilizzo di un **insieme di criteri di valutazione**

- Molte organizzazioni sanitarie internazionali, hanno **prodotto insiemi di criteri** aventi radici similari e che differiscono spesso solo nel linguaggio utilizzato per descriverli

dottore, ma è vero che...?

A Febbraio 2018 la FNOMCeO (Federazione Nazionaledegli Ordini dei Medici Chirurghi e Odontoiatri) ha lanciato il sito web "*dottore, ma è vero che...?*", disponibile all'indirizzo https://dottoremaeveroche.it/

Obiettivo: rispondere ai dubbi dei cittadini in tema di salute, e proteggerli dalla circolazione di false notizie.

Il sito propone risposte basate su evidenze scientifiche
ed elaborate da esperti divulgatori e giornalisti scientifici, sui temi sanitari più dibattuti.



Il sito si articola in due sezioni principali:

1. *Tutte le risposte* – in cui sono disponibili risposte basate su evidenze scientifiche ed elaborate da esperti divulgatori e giornalisti scientifici, sui temi sanitari più dibattuti.

2. *Navigazione consapevole* – in cui sono disponibili contenuti formativi finalizzati a sviluppare nel cittadino la capacità di valutare la qualità dell'informazione recuperata in rete, in un ambito assai delicato come quello sanitario.

Criteri navigazione consapevole

Torna indietro ›

Ti proponiamo cinque criteri essenziali per valutare la qualità dell'informazione sanitaria online:

- AUTOREVOLEZZA DELLA FONTE
- ANALISI DEI CONTENUTI
- AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI
- TRASPARENZA
- TUTELA DELLA PRIVACY

Per ogni criterio viene fornita una breve descrizione, indicate le azioni che devi eseguire per applicarlo e un esempio che consente di metterti alla prova.

INFORMAZIONE E FAKE NEWS, IL RUOLO DI INTERNET E SOCIAL

- **Internet come principale veicolo di informazione ed è l'esempio migliore della potenza dell'interoperabilità tecnica**: grazie alla sua architettura aperta, miliardi di persone in tutto il mondo possono utilizzare dispositivi e applicazioni interoperabili.
- Ma per cogliere appieno i vantaggi della diffusione delle TIC **occorre aumentare ulteriormente l'interoperabilità di dispositivi, applicazioni, banche dati, servizi e reti.**
- **fake news sono dietro l'angolo e scegliere le proprie fonti individuando quelle attendibili non sempre è facile**
- **proprio i social, però, insieme al passaparola, sono ritenute fra le principali fonti di disinformazione**

- Chi sostiene di saperle riconoscere, è necessario tenere conto che sussiste fra le persone **un'eccessiva fiducia nelle proprie capacità di controllare e gestire le informazioni che recepiscono.**

INFORMAZIONE E FAKE NEWS, IL RUOLO DI INTERNET E SOCIAL

- **La disinformazione resta un tema centrale** emergono degli aspetti da approfondire per una maggiore sicurezza e tutela. I principali **sono migliorare la capacità di lettura critica delle notizie (per il 45% degli adulti e il 37% dei giovani) e imparare a contrastare le fake news**.

- Importante offrire a **ogni individuo e professionisti sanitari la possibilità di ricevere una corretta formazione e strumenti adeguati per muoversi fra il sovraffollamento informativo odierno**.
- **È inoltre essenziale che tutti sappiano navigare su internet in tutta sicurezza e** essere in grado di cogliere i benefici offerti dalla società digitale, **alfabetizzazione informatica**.
- gli utenti devono anche essere sicuri e protetti quando si collegano a Internet. Il diritto alla **riservatezza** e alla **tutela dei dati personali** è un diritto fondamentale
- L'era digitale dovrebbe favorire la responsabilizzazione e l'emancipazione; le origini sociali o le competenze non dovrebbero costituire un ostacolo allo sviluppo di questo potenziale.

- Questo approccio proattivo permetterebbe **ai professionisti sanitari di sfruttare i possibili vantaggi di questo metodo di comunicazione, nonché di gestire al meglio gli aspetti connessi alla responsabilità professionale**.

2° CONGRESSO NAZIONALE SIMEDET

(Società Italiana di Medicina Diagnostica e Terapeutica)

"Penso sia importante allenare le persone a pensare in modo critico sui contenuti che si possono trovare in rete, poiché se si introducono in un motore di ricerca alcune parole, non è detto che la risposta accurata sia all'interno della lunga lista di siti recuperati."

H Rheingold



l'uso delle **informazioni on-line** non sostituisca in alcun modo incontro diretto tra medico e paziente