

## Una domanda a Andrea Boaretto

Founder & CEO Personalive

### Cosa è cambiato nel rapporto medico-paziente con l'avvento delle tecnologie digitali?

Ormai internet nel rapporto medico-paziente non è più una novità. Diverse ricerche evidenziano infatti come più di un italiano su due interroghi regolarmente internet sui temi della salute. Abbiamo perciò svolto un'indagine qualitativa sui punti di contatto digitale nella relazione medico-paziente svolta presso tre Associazioni di pazienti: Epac onlus, Walce onlus e Amici onlus. La ricerca era focalizzata su patologie croniche e debilitanti per capire in maniera più profonda come internet, social network, mobile, app e siti di associazioni influenzino questo rapporto. Dai risultati emergono alcuni aspetti interessanti. Il primo è che il paziente 'empowerizzato' e che frequenta le associazioni sa se e come utilizzare internet lungo tutto il *patient journey*, perché è fortemente motivato dal bisogno di ricevere informazioni e anche dall'esigenza di cercare un supporto umano. Questa, secondo noi, è la chiave fondamentale per capire l'importanza di internet nel rapporto medico-paziente. Grazie alla raccolta di

informazioni favorita dalla rete, il paziente trova la possibilità di un confronto tra pari nella relazione con il proprio medico, che continua ad essere un punto di contatto fondamentale. Se le associazioni dei pazienti sono in grado di essere presenti nel *patient journey* anche con punti di contatto digitali, riescono a svolgere un ruolo sociale molto importante perché aiutano il paziente ad avere un punto di riferimento, facendolo riaderire alla cura e a un *patient journey* più tradizionale, evitandogli una

ricerca affannosa di informazioni su *doctor google* o su punti di contatto fuori dal controllo delle istituzioni scientifiche. Quindi la ricerca di punti di riferimento resta la chiave anche in un paradigma multicanale. ■ ML



L'indagine qualitativa realizzata da Personalive è consultabile su <http://careonline.it/2016/05/volere-non-basta-da-un-nuovo-paziente-a-una-nuova-alleanza-terapeutica/>

## Una domanda a Emanuele Lettieri

Professore Associato di Health Care Management, Politecnico di Milano

### Quali evidenze esistono a livello europeo del patient empowerment?

Il *patient empowerment* è un fenomeno sicuramente importante per l'intera Europa e non solo per l'Italia. Il progetto europeo Palante, a cui abbiamo collaborato come Politecnico di Milano, ha coinvolto in particolare nove nazioni interessate da soluzioni di *e-health* (telemedicina, sportello informativo, soluzioni di teleconsulto e telemonitoraggio), che hanno permesso al paziente di migliorare il proprio *empowerment*.

Questo progetto ha portato evidenze estremamente significative su alcuni aspetti che vorrei sottolineare. In prima battuta, il livello di *empowerment* dei pazienti si è dimostrato decisamente elevato in tutte le nazioni europee.

Le evidenze dimostrano che i livelli raggiunti sono significativi,

ma che possono essere ancora aumentati. Sotto questo punto di vista è importante notare da un lato che i cittadini pazienti sono sempre più interessati a modelli di soluzione *e-health* perché ne riconoscono il valore, dall'altro che l'utilizzo di queste soluzioni è sempre più semplice grazie alle applicazioni presenti su smartphone e tablet, che hanno ridotto la barriera che si era riscontrata con l'impiego di laptop o PC portatili. In questo modo anche le generazioni più anziane possono di fatto utilizzare i benefici dell'*e-health*.

Un altro aspetto importante che emerge dalle evidenze di tutte le nazioni che hanno partecipato al progetto è che l'*empowerment* avviene attraverso un rapporto di fiducia con il medico. L'*empowerment* non significa assolutamente la rottura della dia-de medico-paziente, ma è in realtà un modo nuovo di affrontare questa relazione, in una modalità più rinnovata e più matura. Diventa però particolarmente importante tenere monitorato questo fenomeno attraverso misure qualitative che valutino non solo il livello di *empowerment* del paziente, ma anche l'efficacia delle soluzioni adottate. Questo perché l'*empowerment* possa portare un vantaggio e possa portare a realtà le speranze che noi abbiamo riposto in questo strumento come soluzione per la sostenibilità dei sistemi sanitari europei. ■ ML