

Editoriale

Walter Ricciardi*

Un web che interpreta, interagisce, opera a livello semantico, comprende, ordina e guida le richieste dell'utente è ormai una realtà acquisita per chiunque agisce e opera sulla rete in molti ambiti personali e professionali. Ma cosa sta diventando la rete e quali possono essere le prospettive migliori in questa trasformazione per quanto riguarda la crescita di consapevolezza degli utenti rispetto alla tutela della salute e alla capacità di gestire rispetto ad essa i processi decisionali? L'esplosione delle condivisioni di contenuti, spesso indifferenziate, il magma delle informazioni disperse per la rete nel passaggio dal primo web statico al flusso informativo interattivo che ha caratterizzato il web 2.0 sta andando nella direzione della creazione di un grande database che risponde in modo "intelligente" alle richieste dell'utente simulando in un certo senso una relazione dialogante tra uomo e computer. Nasce per esempio *Docplanner* la cui costola italiana "Il mio dottore" permette ai pazienti, che interrogano il loro computer alla ricerca di uno specialista, di avere contemporaneamente l'elenco di tutti quelli presenti in città, di sapere se sono convenzionati e con quali assicurazioni fornendo per di più anche una valutazione eseguita secondo criteri di soddisfazione del servizio. Una direzione che va in senso certamente contrario alla Babele creata dai Social Network, frutto dell'interattività figlia del web2.0 nella quale informazioni offerte, condivise e viralizzate viaggiano libere e disorganizzate generando una comunicazione orizzontale e nella quale spesso è difficile rintracciare il valore delle fonti e in cui, soprattutto in medicina, informazioni false rischiano di fare opinione. Cosa sta cambiando realmente nella relazione tra l'utente e la sua capacità di gestire le informazioni di salute e sanità nella trasformazione del web in un grande database? Può essere sufficiente una sorta di Trip Advisor della salute per orientarsi nelle scelte terapeutiche? Sicuramente è un'idea interessante, così come è un valore aggiunto quello di poter avere delle risposte in rete dirette e rapide ma non basta. È un passo in avanti ma bisogna sfruttare sicuramente meglio questa opportunità. Far marciare insieme a tutto questo una crescita della cultura scientifica che guida in maniera matura e consapevole i percorsi decisionali. Anche gli ospedali pubblici, alcuni dei quali richiedono anche di pubblicare il giudizio sul servizio

* Università Cattolica del Sacro Cuore, Roma. walter.ricciardi@unicatt.it

svolto, e che ancora timidamente, muovono i primi passi in questa direzione hanno compreso che queste forme di dialogo con i pazienti possono essere utili a molti obiettivi. Primi fra tutti l'adesione terapeutica o il clima di fiducia che può elevarsi nella relazione medico-paziente.

In realtà il web 3.0 non è propriamente altro dal web 2.0 ma è piuttosto un raffinamento delle sue potenzialità e prima che di una vera e propria rivoluzione è un'evoluzione della relazione tra l'uomo e la macchina in cui sempre più la macchina è capace di comprendere la connessione tra i dati e di interpretare la domanda umana. La sua promessa più prossima, al di là degli scenari tridimensionali, è attualmente quella di riuscire a organizzare la conoscenza ordinando i contenuti nel web cosa che, nell'ambito della medicina è sicuramente un'opportunità straordinaria sia per gli operatori sanitari che per i cittadini di accrescimento della conoscenza scientifica. Per i medici, per esempio, questa modalità di organizzazione delle conoscenze può sicuramente essere preziosa per ricercare più facilmente una migliore integrazione tra le evidenze, la letteratura scientifica, le Linee Guida o la possibilità di individuare terapie basate sul profilo genetico individuale. Un obiettivo che è stato infatti quello del *Semantic web for Health Care and Life Sciences Interest Group*, che si occupa di questi aspetti all'interno del *World Wide Web Consortium* con un traguardo più grande che è quello di "ordinare" il web, di creare una nuova architettura delle informazioni in grado di rispondere ai quesiti grazie alla loro ridefinizione senza richiedere nuovi contenuti ma semplicemente una nuova riorganizzazione. Ma la vera sfida culturale che può essere lanciata attraverso il web 3.0 è quella della crescita della conoscenza sui temi della salute e della sanità che si traduce nella possibilità di offrire ai cittadini un sistema di conoscenze organizzato nel quale trovare risposte e nel quale poter riconoscere con chiarezza le fonti per poterle verificare la qualità. Ciò non significa auto-prodursi una diagnosi, giudicare una prescrizione medica o la qualità di una sperimentazione clinica quanto piuttosto fornire gli strumenti per poter dialogare in maniera consapevole con medici e operatori sanitari e migliorare così l'intero percorso terapeutico. La consapevolezza e gli strumenti di condivisione dei contenuti e ancor di più dello scambio di informazioni tra medico e paziente avvenuto attraverso alcune esperienze importanti di medicina narrativa, condotte secondo metodologie rigorose, hanno mostrato, infatti, come il dialogo che avveniva nelle piattaforme dedicate aumentava in molti casi l'adesione alla terapia, alzava il livello di fiducia e diminuiva anche la tendenza a utilizzare un approccio di medicina difensiva. Il web, da sempre, per la tutela della salute, è stato una sorta di Giano bifronte, segno di significati e prospettive opposte: da un lato un moltiplicatore di bufale e amplificatore degli aspetti

emotivi, secondo modalità assolutamente antitetiche rispetto a come si procede nei ragionamenti scientificamente fondati, dall'altro un mezzo efficacissimo, sicuramente ormai molto più di quanto lo siano i media tradizionali, da poter utilizzare per le campagne sugli stili di vita e sulla prevenzione in generale. In questo senso il web rappresenta uno spazio ideale, capace di fornire strumenti che, se costruiti bene e usati correttamente, come per esempio alcuni sistemi di valutazione del rischio individuale, in forma di mappe interattive o di applicazioni, danno la possibilità alle persone di sperimentare direttamente il significato del valore della prevenzione tutelando la salute e sostenendo il sistema sanitario. Un'operazione che è anche culturale nella quale le istituzioni pubbliche dovrebbero investire a lungo termine puntando però a ottenere risultati duraturi. In questa direzione va, infatti, il portale IS-Salute realizzato all'Istituto Superiore di Sanità che ha l'obiettivo di diffondere un'informazione corretta, rigorosa in grado di orientare il cittadino verso scelte basate sull'evidenza scientifica. Lo abbiamo costruito in modo che l'utente possa collegare più contenuti e muoversi sempre più autonomamente nella costruzione delle sue conoscenze secondo un percorso scientificamente validato.

Ascoltare la rete, i social media, inoltre, è sempre di più un compito delle istituzioni che devono mirare a creare contemporaneamente percorsi che permettano di intervenire tempestivamente prima, per esempio, che una bufala diventi virale e crei una distorsione dell'informazione. Le richieste che facciamo a Internet spesso hanno risposte che rimandano ad aggregazioni di informazioni a cui veniamo indirizzati dalle stesse nostre preferenze che il navigatore conosce sulla base delle nostre richieste più ricorrenti e dell'accesso ai siti che frequentiamo di più. Ed è proprio questa tendenza, che un'informazione istituzionale, puntuale e rigorosa sui temi che rischiano di falsare le conoscenze sulla salute, ha il compito di invertire anche tramite l'ascolto della rete. Esso è infatti sicuramente uno strumento analitico che ci permette di farlo e di intervenire in modo puntuale e efficace. Tutto questo richiede evidentemente una strategia operativa di cui fanno parte necessariamente alcuni strumenti essenziali. Primo fra tutti una scrittura accessibile, sintetica e veloce come quella che corre sul web. Un linguaggio calibrato, rigoroso, ma non formale che deve necessariamente seguire le regole di scrittura del web con frasi sintetiche e testi brevi ma efficaci, contrastando però, attraverso policy rigorose, le aggressioni verbali e i toni arroganti o ineducati. Servono per questo professionisti della scrittura. Serve una commistione felice di esperti della salute e professionisti della comunicazione inscindibili ed entrambi necessari al successo di un'operazione culturale importante diretta

alla crescita della conoscenza scientifica. Un'operazione, quest'ultima, fondamentale in un Paese come il nostro che è stato ostaggio della cura di Bella, di Stamina, e che oggi addirittura si interroga sull'utilità di un presidio sanitario come i vaccini che hanno rivoluzionato la storia della medicina e grazie ai quali la curva della mortalità infantile è stata letteralmente dimezzata.