

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA

SCUOLA DI LETTERE E BENI CULTURALI

Corso di laurea in

Scienze della Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica

**MEDICINA 2.0: COME IL WEB TRASFORMA IL RAPPORTO
TRA MEDICO DIGITALIZZATO E PAZIENTE INFORMATO**

Tesi di laurea in

Comunicazione e Informazione sociale

Relatore Prof.ssa Pina Lalli

Correlatore Prof. Giuseppe Fattori

Presentata da Anna Trombini

**Sessione
terza**

**Anno accademico
2012-2013**

INDICE

INTRODUZIONE	1
CAPITOLO 1 WEB 2.0 IN SANITA': LO SCENARIO	3
1.1. Web 2.0: la definizione e i concetti	3
1.2. Passato, presente e futuro: web 1.0, 2.0 e 3.0	7
1.3 Applicazioni del web 2.0 in sanità: studi e ricerche	10
CAPITOLO 2 GLI STRUMENTI WEB 2.0 NELLA COMUNICAZIONE IN MEDICINA	19
2.1 I feed RSS	19
2.2 I podcast	22
2.3 I blog	26
2.4 I wiki	31
2.5 I social network	35
2.5.1 Nuto: il primo social network dedicato ai medici italiani	42
CAPITOLO 3 LA COMUNICAZIONE TRA MEDICO DIGITALIZZATO E PAZIENTE INTERNAUTA	47
3.1 Evoluzione nel tempo del rapporto medico-paziente	47
3.2 L'importanza dei saperi relazionali nel rapporto medico-paziente	54
3.3 La ridefinizione della comunicazione medico-paziente: verso nuovi equilibri	63
CAPITOLO 4 INDAGINE RIVOLTA AI MEDICI DI BASE DELL' AZIENDA USL DELLA ROMAGNA - SEDE DI RIMINI	69
4.1 Le finalità	69
4.2 Il questionario	69
4.3 I risultati	70
4.4 Analisi dei risultati	84
CONCLUSIONI	87
APPENDICE: IL QUESTIONARIO	95
BIBLIOGRAFIA	99
SITOGRAFIA	101
RINGRAZIAMENTI	104

La tradizionale relazione faccia a faccia tra medico e paziente si trova oggi nel pieno di una vera e propria rivoluzione. La scena della cura si fa rapidamente più complessa coinvolgendo diversi soggetti che a vario titolo entrano a farne parte. Con l'avvento del fenomeno web 2.0, nella tradizionale relazione “diadica” tra medico e paziente si introducono elementi innovativi che danno vita ad nuova configurazione relazionale “allargata”, elementi che se non indagati, rischiano di far emergere un crescente malessere comunicativo.

Nell'elaborato viene presentato lo scenario di sviluppo del fenomeno web 2.0 in ambito sanitario, attraverso l'analisi di dati statistici estrapolati da ricerche condotte sia in Italia che all'estero. Vengono in particolare descritti i cambiamenti che questo fenomeno comporta soprattutto nella professione del medico e nel rapporto che egli intrattiene con il paziente informato.

Oggi il paziente nell'affrontare un problema di salute cerca di produrre in prima istanza un'auto-diagnosi informandosi su Internet. La ricerca può però rivelarsi difficile, non tanto nella fase di reperimento delle informazioni, quanto in quella successiva di selezione e comprensione delle stesse. Sempre più persone utilizzano Internet per cercare informazioni, raccontare la propria esperienza e avere un confronto sui temi della salute, ma in ultima analisi il paziente internauta continua a sentire il bisogno di rivolgersi al medico in carne ed ossa per avere un confronto non mediato con un soggetto affidabile.

Il medico, da parte sua, a causa della iper-specializzazione della medicina (medico specialista), o al contrario, della varietà di problematiche con le quali confrontarsi (medico di medicina generale), trova nell'utilizzo di Internet un valido supporto per reperire dati o confrontarsi con altri professionisti e al contempo si trova nella condizione di dover gestire situazioni nuove e dinamiche relazionali diverse dovute al nuovo ruolo attivo assunto dal paziente informato.

Diviene allora importante prendere consapevolezza dell'evolversi delle modalità con cui le persone si relazionano al tema “salute”, alla medicina e ai medici stessi, con l'obiettivo di riuscire a capire quali nuove dinamiche vengono a crearsi nel rapporto tra un medico digitalizzato ed un paziente informato.

Cambia rispetto al passato il rapporto di tipo paternalistico tra medico e l'assistito, che viene soppiantato da quello dell'autodeterminazione: è il paziente a prendere la decisione finale dopo essere stato informato, è lui a concedere il

proprio consenso informato, senza il quale il medico non può intervenire, se non in casi eccezionali. Il paziente assume dunque un ruolo attivo nel rapporto con il medico, che a sua volta spesso percepisce questo fenomeno come una perdita di autorità.

La fiducia e l'ascolto divengono le condizioni necessarie per l'avvio di un percorso di cura vincente, nel quale il medico assume il ruolo essenziale di "guida" per il paziente, che va orientato e dotato degli strumenti che lo aiutino a scartare le informazioni scorrette ed interpretare correttamente quelle appropriate. Il medico non deve considerarla una perdita di tempo ed energie, ma piuttosto un investimento che produrrà frutti sul piano economico ed umano, evitando il crearsi di futuri fraintendimenti e difficoltà.

La tesi si sviluppa in quattro capitoli: nel primo viene presentato lo scenario di sviluppo del fenomeno web 2.0 in ambito sanitario, attraverso l'analisi critica di dati statistici estrapolati da ricerche condotte sia in Italia che all'estero. Il secondo capitolo è dedicato ad una rassegna dei principali strumenti web 2.0 e dei loro possibili utilizzi, soprattutto nella professione del medico. Nel terzo capitolo vengono analizzati i cambiamenti intervenuti nel tempo nelle dinamiche comunicative tra medico e paziente, in particolare con l'avvento di Internet e degli strumenti web 2.0. Nel quarto ed ultimo capitolo, infine, vengono presentati i risultati di un'indagine svolta su un campione di medici di base dell' Azienda USL della Romagna – sede di Rimini, ai quali è stato somministrato un questionario che mira ad indagare le impressioni dei medici di famiglia rispetto al paziente "informato" e agli utilizzi degli strumenti web 2.0 nello svolgimento della professione.

Nell'era della rivoluzione informatica, le novità tecnologiche hanno pervaso ogni aspetto della nostra quotidianità, non potevano restarne indenni gli ambiti della salute e della medicina. Il progresso scientifico oltre a permettere continue innovazioni strumentali, essenziali sul piano diagnostico e terapeutico, ci porta a riconsiderare i percorsi di cura alla luce delle nuove potenzialità offerte dagli strumenti web 2.0.

Oggi il paziente, divenuto un esigente fruitore di notizie riguardanti la propria salute, si fa "giudice attento" delle competenze del medico, che a sua volta non può più esimersi dal conoscere le nuove tecnologie con le potenzialità ed i rischi legati al loro utilizzo.

Siti web, e-mail, social network, forum online, blog e chat, negli ultimi anni hanno fornito a medici e pazienti l'opportunità di scambiare informazioni, creare contenuti e comunicare in maniera innovativa. Tali attività, pur rappresentando una nuova frontiera nel settore della comunicazione e dell'educazione, non sono però immuni da rischi, che se non indagati possono minare la credibilità del professionista ed il diritto alla privacy dell'assistito.

Il medico nei suoi comportamenti online deve quindi tendere al rispetto degli stessi principi etici che lo guidano nella vita reale e che sono alla base di una corretta esplicazione delle attività professionali. Mantenere un decoro professionale rimane elemento chiave di una proficua relazione con il paziente, che deve basarsi prima di tutto su un rapporto di tipo fiduciario.

Molti medici ne sono consapevoli e dichiarano che pur avendo un profilo personale sui social network generalisti intendono mantenere rigorosamente separate le sfere sociali e quelle professionali, non accettando le richieste di "amicizia" degli assistiti¹. L'utilizzo dei social network in sanità solleva dunque innumerevoli problematiche soprattutto nella sua declinazione come mezzo di relazione tra medico e paziente. I contenuti veicolati sembrano essere ancora di qualità molto scarsa e per questo i medici si mostrano ancora piuttosto reticenti verso l'utilizzo di questo strumento sia per la documentazione, che nella relazione con il paziente.

La pericolosità dei social network generalisti è quindi strettamente connessa alle caratteristiche stesse del mezzo che mal si accompagnano alle esigenze di riservatezza, tutela della privacy e trasparenza che sono invece essenziali nella relazione medico-paziente.

Con la diffusione dei social network dedicati ai medici parte di queste problematiche sono state risolte, i medici trovano così uno spazio riservato dove confrontarsi con i colleghi, trovare contenuti affidabili e presentarsi alla community dei professionisti. Negli Stati Uniti, come in Europa i social network dedicati ai medici si sono diffusi esponenzialmente e sono divenuti un mezzo che abitualmente il medico utilizza per esplicitare le proprie attività professionali.

In Italia, invece, stentano a diffondersi, soprattutto tra i medici di famiglia,

¹ Bonin R., *Anche i medici hanno i loro social network*, in "Tecnomedicina", 2011. <http://www.tecnomedicina.it/internet/1568/anche-i-medici-italiani-hanno-il-loro-social-network/> (accesso verificato il 04/01/2014).

che ancora si dimostrano poco interessati alle potenzialità che questo strumento può offrire.

I social network si rivelano invece un eccellente strumento di propagazione dell'informazione, che spesso ha origine da altri media, compresi quelli tradizionali, come la televisione, i quotidiani, le riviste specializzate e la radio. Su "Facebook" o "Twitter" l'informazione rimbalza attraverso le reti di amicizie e si propaga velocemente.

In definitiva i social network rappresentano un ottimo strumento di marketing sociale, in quanto hanno eccellenti potenzialità di diffusione capillare e veloce delle informazioni, ma al momento non sembrano potersi sostituire ad una relazione con il paziente, che deve mantenersi diretta, chiara e fondata sulla fiducia e sul rispetto della privacy. Lo stesso semplice invio/ricezione di informazioni via e-mail, dovrebbe avvenire in maniera formalizzata e quindi previo ottenimento del consenso del paziente e copia dei contenuti andrebbe archiviata nella cartella clinica dell'assistito.

Grazie agli strumenti web 2.0, come ad esempio i blog ed i forum, vengono a crearsi nuovi spazi dove community di persone possono dialogare e scambiare esperienze sul web, nuovi luoghi di discussione che possono rappresentare per i medici un patrimonio informativo ricco, sempre disponibile, al quale attingere per acquisire quel punto di vista che l'attività professionale svolta nei luoghi deputati alla cura è in grado di fornire con più difficoltà.

Nello stesso tempo, però, questi stessi ambienti online sollevano interrogativi importanti sulla "attendibilità" delle informazioni che vi si trovano e sulla reale possibilità di rappresentare un punto di riferimento valido per il paziente che cerca informazioni sanitarie.

I blog medici oggi sono difficilmente classificabili, in quanto diverse sono le tipologie di blogger che li creano, ma differenti sono anche i contenuti rintracciabili al loro interno. Ad esempio i blog scritti dai medici per il pubblico presentano uno stile semplice, informale e comprensibile anche ai non addetti ai lavori. Gli autori, i cosiddetti "Medical Blogger" sono diventati medici esperti nella comunicazione online, abituati ad esprimere concetti anche molto specialisti ad un pubblico di profani. I blog scritti dai medici per i pazienti potrebbero divenire un ottimo mezzo di comunicazione nella pratica clinica, come strumento ad integrazione della usuale visita medica. Le funzionalità del

blog potrebbero ad esempio essere sfruttate per gestire visite di gruppo incentrate sulla discussione di una particolare patologia comune ai partecipanti, oppure per coordinare sedute in cui il medico può fornire informazioni di carattere generale ai pazienti, che a loro volta possono raccontare la propria esperienza, sotto il coordinamento di una persona esperta.

Più problematici e rischiosi per un utente poco attento sono invece i blog scritti dai pazienti per i pazienti, essi hanno la principale funzione di aumentare il cosiddetto “empowerment” dei malati, dando voce alle loro esperienze e rappresentando un luogo virtuale nel quale i malati possono confrontarsi tra loro e trovare in tempi relativamente contenuti notizie di base su una patologia. Le informazioni che un paziente trova su un blog scritto da un altro paziente nella maggior parte dei casi sono però giudizi ed interpretazioni, non dati o certezze, ma non tutti sanno riconoscerli come tali. Molti risultano essere i tentativi pubblicitari di promotori farmaceutici mascherati da pazienti, che solo in alcuni casi vengono segnalati e rimossi, la normativa ancora non obbliga chi scrive a segnalare eventuali conflitti di interesse e questo spesso porta alla veicolazione di un'informazione non proprio imparziale ed oggettiva.

Per quanto attiene gli ambiti della formazione e dell'aggiornamento professionale, gli strumenti web 2.0 si dimostrano ottimi alleati di un medico che deve rimanere al passo con i tempi. Oggi tramite la distribuzione automatica dei contenuti tramite i feed RSS e l'uso degli aggregatori di feed, il medico può costruirsi una bacheca personale dove trovare in unico spazio tutti gli aggiornamenti provenienti da riviste, portali scientifici e organizzazioni istituzionali.

I podcast, file audio o video che possono essere scaricati manualmente o automaticamente da un server presente in Internet, sono strumenti innovativi per la formazione e il continuo aggiornamento di medici, operatori sanitari e studenti di medicina. Il podcasting ha funzionalità importanti anche nella veicolazione di informazioni ai pazienti, interessante sarebbe a tal proposito fornire le sale d'attesa di studi medici e ospedali di strumenti poco dispendiosi come gli Ipod, utili nella veicolazione delle informazioni ai pazienti.

In un mondo come quello di Internet e delle nuove tecnologie nato “libero” diviene difficile operare un controllo sui contenuti, soprattutto quando si consultano materiali redatti in maniera collaborativa attraverso applicazioni

“wiki”. Lo stesso “Wikipedia”, la famosa enciclopedia libera, con alcune decine di migliaia di voci dedicate alla salute e alla medicina, rappresenta uno dei wiki più completi in ambito medico.

Lo stesso concetto di “intelligenza collettiva” di cui parla Pierre Lévy nel celebre volume *“L'intelligenza collettiva”*² riferendosi all'informazione creata in maniera collaborativa, deve essere considerato in maniera critica, il web veicola un'enorme massa di contenuti, ancora tutti da comprendere, vagliare, sistematizzare e catalogare.

Scrivono Walter Gatti in *“Sanità e web”*³: *“ Per guardare l'universo del web con correttezza occorre osservarlo con il bagaglio di un giudizio freddo, senza attese sovradimensionate, con la consapevolezza del mezzo, della sua pervasività, dei suoi limiti”*.

Lo stesso Fabio Metitieri ne *“Il grande inganno del web 2.0”*⁴ si chiede se in un contesto dove nessuno è costretto ad identificarsi e chiunque può farsi propulsore di contenuti e notizie senza caricarsi delle responsabilità che questo comporta, si realizza veramente il sogno egualitario, oppure si crea solo un contesto di caos e deriva dell'informazione.

In futuro si prospettano importanti novità in termini di controllo ed ordine delle informazioni, in particolare con lo sviluppo di tecnologie “semantiche” si potranno creare percorsi all'interno delle informazioni in base al significato delle stesse. Le informazioni saranno così organizzate non più come cataloghi, ma piuttosto come guide ragionate. Si stanno quindi creando le basi per una conoscenza mediatica non solo condivisa, ma anche ben strutturata che si auspica si possa realizzare in un futuro molto prossimo detto del web 3.0.

Nel presente, in attesa di nuovi strumenti che permettano più controllo e organizzazione delle informazioni, chi se non il medico, con il supporto delle Istituzioni sanitarie e delle Università può farsi garante delle informazioni sanitarie che circolano sul web?

I professionisti, in quanto detentori del sapere istituzionale hanno il dovere morale di svolgere, nei limiti delle loro possibilità, un controllo dei contenuti esistenti e di contribuire alla produzione di contenuti affidabili. Il tutto

2 Lévy P., *L'intelligenza collettiva, per un'antropologia del cyberspazio*, Milano, Feltrinelli, 2012.

3 Gatti W., *Sanità e web*, Milano, Springer Verlag Italia, 2012.

4 Metitieri F., *Il grande inganno del web 2.0*, Roma-Bari, Laterza, 2009.

senza tralasciare di coinvolgere i pazienti reindirizzandoli verso fonti ritenute corrette ed affidabili.

Nell'ottica di una regolamentazione più certa, che lasci cioè meno spazio alla discrezionalità del singolo, se i medici ed in generale i professionisti della sanità divenissero produttori di contenuti affidabili sui vari media digitali più cliccati, "Wikipedia" in primis, sarebbe un bel modo di entrare nel tempo della comunicazione digitale "adulta".

L'azione dei medici però non basta ed in ambito sanitario è essenziale che le Istituzioni intervengano a garanzia di un diritto alla salute che si esplica anche grazie ad una comunicazione corretta e un utilizzo consapevole degli strumenti informatici.

Sebbene le ricerche evidenzino la tendenza ad un generale miglioramento dei contenuti in rete, sempre più spesso accompagnati da una firma, da riferimenti bibliografici e notizie inerenti l'autore, anche grazie alla richiesta sempre più esigente di un utente "preparato"; permangono diverse questioni irrisolte che riguardano la valutazione dei contenuti online, il rispetto della privacy dei pazienti, la trasparenza e di convenienza nei rapporti personali e professionali.

I comportamenti dei professionisti online necessitano quindi di una regolamentazione specifica e non possono essere lasciati alla volontà del singolo medico, che privo di punti di riferimento, è costretto ad operare secondo coscienza.

Una risposta al problema la darà il nuovo Codice Deontologico dei medici chirurghi ed odontoiatri⁵ (l'ultima versione risale al 2006), ora in fase di revisione, dove verranno introdotti nuovi articoli con la funzione di indirizzare più chiaramente i comportamenti online dei medici. La Federazione nazionale degli Ordini dei medici (FNOMCEO) fa sapere che il contenuto del nuovo documento sarà oggetto di consultazione anche con associazioni professionali, scientifiche, di volontariato e di rappresentanza dei cittadini, in modo che il risultato siano una serie di principi etici individuati dal basso in un'ottica di ampia partecipazione sociale. Tra le tante novità, alcuni articoli verranno dedicati alla "cybermedicina", in particolare il nuovo articolo 78 si occuperà delle "tecnologie

5 Federazione nazionale degli ordini dei medici chirurghi e odontoiatri, *Codice di deontologia medica*, 2006.

informatiche" e ad esso verrà allegato un decalogo, una sorta di vademecum per i dottori alle prese con l'Ict, segno che qualcosa si sta muovendo e che forte è l'esigenza di una regolamentazione della materia.

In attesa di una regolamentazione specifica in materia per il medico che si trova a dover gestire situazioni relazionali nuove può essere proficuo evitare di percepire come intrusive e invadenti le informazioni desunte dal web e comprendere che la realtà del paziente informato è ormai un dato di fatto.

Alla tradizionale rapporto di tipo paternalistico deve sostituirsi una relazione alla pari, basata sul dialogo e lo scambio di conoscenze, in un'ottica di arricchimento reciproco basato prima di tutto sull'ascolto.

Le statistiche dimostrano che in ultima analisi il paziente internauta sente comunque l'esigenza di recarsi dal medico in carne ed ossa per avere un confronto non mediato con una persona con cui intrattiene un legame fiduciario⁶; questa relazione deve allora essere salvaguardata e di volta in volta riconfermata. La riappropriazione dell'autorevolezza da parte del medico riparte quindi dalla conoscenza delle nuove tecnologie, delle logiche che le sottendono e da un'attenzione personale al paziente.

Le nuove generazioni di medici, cresciute nell'era di Internet, hanno in genere una padronanza nell'uso delle tecnologie molto più puntuale rispetto ai colleghi più maturi, riescono quindi a formarsi, aggiornarsi ed informarsi in maniera più veloce. Questa padronanza delle tecnologie non deve però portare all'affievolirsi della componente personale e della partecipazione emotiva, che nel rapporto con il paziente risulta essere essenziale. Soprattutto i medici più giovani ed inesperti lamentano infatti una sorta di "timore" del paziente dovuta alla difficoltà che trovano nel gestire un individuo malinformato. Le informazioni scorrette causano incomprensioni, che in taluni casi possono persino sfociare in denunce ingiustificate. Saper gestire una relazione corretta con il paziente, ascoltare e indirizzarlo verso contenuti adatti, può allora essere un modo per evitare situazioni incresciose. Il medico si trova dunque a dover affrontare un duplice compito: quello di valutare le informazioni possedute dal paziente ed quello di reindirizzarne le convinzioni.

6 Romagnoni L., *Internet è utile a molti medici nel rapporto con il paziente*, in "Il giornale.it", 2013. <http://www.ilgiornale.it/news/internet-utile-molti-medici-nel-rapportopaziente-948521.html> (accesso verificato il 10/01/2014).

In un mondo nel quale, come scrive il sociologo della comunicazione Manuel Castells nel suo libro dal titolo "*Galassia Internet*"⁷: "*Detentore del contenuto, detentore del mezzo, detentore dei bisogni e detentore degli interessi sono ormai spesso racchiusi nello stesso soggetto*", lo stesso mondo dei medici, non importa se di medicina generale, ospedalieri o specialisti, dovrebbe divenire esso stesso protagonista di una comunicazione autorevole diffusa e virale. Oggi allora parlare di rischio clinico o errori in sanità significa anche tenere conto delle carenze in ambito comunicativo e come esse incidano sul sistema complessivo. In un ambito come quello sanitario caratterizzato sempre di più dalla perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del medico e dei servizi assistenziali, il web può trasformarsi in una risorsa per creare una nuova autorevolezza medica e recuperare il prestigio delle istituzioni sanitarie.

Anche il ruolo delle Università diviene importantissimo, soprattutto nella loro veste di promotrici di percorsi formativi indirizzati all'utilizzo del web nella professione del medico. Sarebbe quindi interessante che le Università riuscissero ad attivare un dialogo tra le diverse facoltà, tra medici, comunicatori ed esperti delle tecnologie per trovare risposta a queste problematiche. In altre parole gli Atenei per primi dovrebbero farsi promotori di una comunicazione di tipo digitale non solo in ambito medico.

Con questo elaborato auspico che la riflessione su questi argomenti possa non solo continuare, ma divenire materia di approfondimento per i medici, per i cittadini e soprattutto per gli studenti.

7 Castells M., *Galassia internet*, Milano, Feltrinelli, 2006.

BIBLIOGRAFIA

- Anderson C.**, *La coda lunga: da un mercato di massa una massa di mercati*, Torino, Codice Edizioni, 2007.
- Audiweb**, *Sintesi e analisi dei risultati della Ricerca di Base sulla diffusione dell'online in Italia*, XX edizione, DOXA, settembre 2013.
<http://www.audiweb.it/dati/index.php> (accesso verificato il 07/01/2014).
- Bocci M.**, *Beatrice Lorenzin, un TripAdvisor degli ospedali italiani e i cittadini potranno scegliere l'eccellenza*, in "La Repubblica.it", settembre 2013,
http://www.repubblica.it/politica/2013/09/27/news/beatrice_lorenzin_creiamo_un_tripadvisor_degli_ospedali_italiani_cos_i_cittadini_potranno_scegliere_l_eccellenza-67387202/ (accesso verificato il 13/01/2014).
- Bonin R.**, *Anche i medici hanno i loro social network*, in "Tecnomedicina", 2011.
<http://www.tecnomedicina.it/internet/1568/anche-i-medici-italiani-hanno-il-loro-social-network/> (accesso verificato il 04/01/2014).
- Carr N.**, *Is Google making us stupid?*, in "Atlantic Magazine", luglio-agosto 2008.
<http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2008/07/is-google-making-us-stupid/306868/> (accesso verificato il 04/01/2014).
- Castells M.**, *Galassia internet*, Milano, Feltrinelli, 2006.
- Castells M.**, *La nascita della società in rete*, Milano, Egea, 2002.
- Censis**, *Giovani italiani in rete*, in "Comunicatori e Comunicazione" n. 68, 2013.
<http://www.comunicatoriecomunicazione.it/index.html?mid=324&pid=6195>
(accesso verificato il 04/01/2014).
- Censis**, U.C.S.I., *Undicesimo Rapporto sulla comunicazione. L'evoluzione digitale della specie*, Milano, Franco Angeli, 2013.
- Clerici A., De Pra M., Salviotti G.**, *Comunicare 2.0: lavorare con gli strumenti del nuovo web*, Milano, Apogeo, 2012.
- David D., Selleri P., Zani B.**, *La comunicazione: modelli teorici e contesti sociali*, Roma, Carocci, 1998.
- Fnomceo** - Federazione nazionale degli ordini dei medici chirurghi e odontoiatri, *Codice di deontologia medica*, 2006.
- Fox S., Jones S.**, *The social life of health information*, Pew Internet and AmericanLife Project, 2011.
<http://www.pewinternet.org/Reports/2011/Social-Life-of-Health-Info.aspx>
(accesso verificato il 04/01/2014).

- Gatti W.**, *Sanità e web*, Milano, Springer – Verlag Italia, 2012.
- Gobbi B.**, *Anteprima Deontologia: ecco il “cybercodice” elaborato dalla FnomCeo*, Il Sole 24ore Sanità, giugno 2013.
<http://www.sanita.ilssole24ore.com/art/lavoroeprofessione/20130621/anteprima-deontologia-eccocybercodice184325.php>(eccesso verificato il 06.02.2014).
- Goffman E.**, *Asylums: le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, prefazione di Alessandro Dal Lago, postfazione di Franco e Franca Basaglia, Torino, Edizioni di comunità, 2001.
- Lalli C.**, *Diagnosi 2.0: quando il medico ti cura su Internet.*, in “Giornalettismo”, 2013. <http://www.giornalettismo.com/archives/1121879/diagnosi-2-0/> (accesso controllato il 04/01/2014).
- Lalli P.**, *Le arene comunicative nel senso comune, ovvero il cittadino “meta-informato”*, in QuotidianaMente, Lecce, Pensa Multimedia, 2001.
- Lévy P.**, *L'intelligenza collettiva, per un'antropologia del cyberspazio*, Milano, Feltrinelli, 2012.
- Manghi S.**, *Il medico, il paziente e l'altro: un'indagine sull'iterazione comunicativa nelle pratiche mediche*, Milano, Franco Angeli, 2005.
- Metitieri F.**, *Il grande inganno del web 2.0*, Roma-Bari, Laterza, 2009.
- Romagnoni L.**, *Internet è utile a molti medici nel rapporto con il paziente*, in “Il giornale.it”, 2013. <http://www.ilgiornale.it/news/internet-utile-molti-medici-nel-rapporto-paziente-948521.html> (accesso verificato il 10/01/2014).
- Ruberto M.G.**, *La medicina ai tempi del web. Medico e paziente nell'e-Health*, Milano, Franco Angeli, 2011.
- Santoro E.**, *I blog come strumento di condivisione di esperienze tra pazienti*, in “Partecipasalute”, 2007. http://www.partecipasalute.it/cms_2/homeq=node/652 (accesso verificato il 04/01/2014).
- Santoro E.**, *Internet in medicina: guida all'uso e alle applicazioni pratiche*, prefazione di Silvio Garattini, - 2 ed. - Roma, Il Pensiero Scientifico, 2000.
- Santoro E.**, *Medici e social network: un connubio che avanza*, in “Ricerca & Pratica”, 2009. http://www.ricercaepratica.it/articoli.phparchivio=yes&vol_id=423&id=5030 (accesso controllato il 04/01/2014).
- Santoro E.**, *Web 2.0 e social media in medicina. Come social network, wiki e blog trasformano la comunicazione, l'assistenza e la formazione in sanità*, presentazione Silvio Garattini. – 2.ed. – Roma, il Pensiero Scientifico, 2011.
- Surowiecki J.**, *The Wisdom of Crowd*, New York, Anchor Books, 2005. Ed. it. *La saggezza della folla*. Roma, Fusi Orari, 2007.

SITOGRAFIA

www.ama-assn.org Il sito dell' American medical Association

www.amazon.com Uno dei più celebri siti di annunci al mondo

www.apple.com/it/itunes L'aggregatore di podcast della Apple

www.askdrwiki.com Enciclopedia medica basata sullo strumento wiki

www.audiweb.it Il sito internet del sistema integrato di servizi per la definizione e la misurazione dell'audience online

www.auslrn.net Il sito internet dell' Azienda UsI della Romagna-Sede di Rimini

www.censis.it Il sito internet dell'istituto di ricerca socio-economica "Centro Studi Investimenti Sociali"

www.compubblica.it Il sito internet dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale

www.docvadis.it Il servizio di MSD che consente al medico di creare il proprio sito web professionale

www.ebay.com Il più celebre sito di annunci per vendere e acquistare di tutto

www.facebook.com Il servizio di rete sociale più diffuso al mondo

www.fimmg.org Il sito della Federazione Italiana Medici di medicina generale

www.fnomceo.it il sito della Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri

www.ganfyd.org Una community medica basata sullo strumento wiki

www.google.com Il motore di ricerca più utilizzato al mondo

www.google.com/+ Un servizio di social networking offerto da Google

www.google.com/drive Un servizio di Google che permette l'editing collaborativo di documenti

www.google.com/reader Un aggregatore di notizie offerto da Google

www.giornalettismo.com Testata giornalistica online

www.healthmap.org L'applicazione che visualizza su mappe geografiche differenti tipologie di informazione

www.igoogleportal.com Il motore di ricerca di Feed RSS offerto da Google

www.inform-er.it Il sito di "InformER", l'agenzia di informazione e comunicazione della Giunta della Regione Emilia Romagna

www.it.my.yahoo.com Un celebre aggregatore di notizie

www.jme.bmj.com Il sito internet del Journal of Medical Ethics

www.linkedin.com Il social network dedicato alla promozione dei rapporti professionali

www.medicinachirurgia.unipd.it Il sito della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Padova

www.medscape.com Un portale di informazione specializzata dedicato a medici e ricercatori

www.nuto.it Il primo social network dedicato ai medici italiani

www.partecipasalute.it Il portale sulla salute per partecipare e decidere consapevolmente

www.pazienti.org Il servizio gratuito che consente di trovare informazioni e condividere opinioni su ospedali, cliniche private, ambulatori

www.pewinternet.org Il sito internet del Pew Research Center

www.qsalute.it Il sito che permette di votare strutture sanitarie e professionisti

www.quotidianosanita.it Quotidiano online di informazione sanitaria QS Edizioni

www.regione.emilia-romagna.it Il portale della Regione Emilia Romagna

www.repubblica.it Il sito del quotidiano La Repubblica

www.ricercaepratica.it Il sito della rivista dell'istituto "Mario Negri" di Milano

www.saluter.it Il portale del Servizio sanitario regionale dell'Emilia Romagna

www.scholar.google.it Il servizio che permette di reperire citazioni bibliografiche da letteratura scientifica e non

www.sermo.com Il più celebre social network statunitense dedicato ai medici

www.slideshare.net Un'applicazione web dove condividere le presentazioni

www.surveymonkey.com Il programma che permette di condurre gratuitamente un'indagine statistica attraverso la somministrazione di questionari online

www.tagbolab.it Il sito del Laboratorio di marketing territoriale nel web 2.0 del Corso di Laurea Magistrale in Scienze della Comunicazione Pubblica e Sociale dell'Università di Bologna

www.tecnomedicina.it Il sito che si occupa di web e tecnologie digitali al servizio della medicina e della sanità

www.thecochranelibrary.com Database che raccoglie tutte le revisioni sistematiche (RS) prodotte dalla Cochrane Collaboration ed i protocolli delle revisioni in corso

www.twitter.com Un servizio gratuito di social networking e microblogging

www.tripadvisor.it Il sito di recensioni su soggiorni, hotel, destinazioni turistiche e pacchetti di viaggio

www.univadis.it Il portale di riferimento per il professionista della salute un servizio di MSD Italia

www.wikipedia.org L'enciclopedia collaborativa online più celebre al mondo

www.youtube.com La piattaforma web che consente la visualizzazione e condivisione in rete di video