

# La comunicazione digitale ai tempi del Coronavirus

Elena Zaniolo

Digital Communication Consultant

Negli ultimi mesi abbiamo sentito spesso parlare di “infodemia”, un neologismo per il più nato con il diffondersi delle informazioni sulla pandemia da Coronavirus e che ha le sue origini nel 2003, quando David J. Rothkopf ne ha trattato in un articolo pubblicato sul quotidiano *Washington Post* (*When the Buzz Bites Back*). La circolazione di una quantità eccessiva di informazioni, alcune volte non scelte con accuratezza o *fake news*, rende difficile per chiunque la possibilità di orientarsi con certezza su uno specifico argomento anche per la difficoltà, spesso, di verificare l'affidabilità delle fonti.

La comunicazione digitale ha un ruolo importante nella circolazione delle informazioni ma allo stesso tempo nell'aumento vertiginoso della disinformazione. La maggior parte degli individui oggi “vive” la propria quotidianità in un mondo virtuale fatto di *social network*, applicazioni di messaggistica, siti *web* e caselle di posta elettronica. La facilità d'accesso ad uno *smartphone*, ad un *tablet* o

ad un *computer* per una larga fascia della popolazione ha reso il numero di contenuti scambiati (immagini, video, testi, messaggi) elevato e la numerosità cresce in modo esponenziale anche per la velocità di condivisione che ci permette oggi la tecnologia, per non parlare dell'estensione dei confini che nel mondo digitale non è limitata a quelli di una testata locale o nazionale, ma oggi possiamo scambiare o reperire informazioni in tutto il mondo in pochi istanti e a tutte le ore.

Nel pieno dell'emergenza sanitaria in

cui ci troviamo, ecco che l'infodemia assieme alle *fake news* diventa un nemico, soprattutto per quelle persone che cercano informazioni importanti per la loro salute o per quella di altri individui. La necessità di avere a disposizione informazioni chiare, semplici e tempestive per i pazienti oggi è un bisogno irrinunciabile, così come lo è sapere chi sono gli *stakeholders* in grado di diffondere notizie verificate, utili e in tempo reale perché avere una malattia, qualunque sia la gravità della





esperti per poter supportare, seguire e curare chi ne è affetto è fondamentale, così come lo è diagnosticare la malattia in tempi rapidi. Il COVID-19, il *lockdown* e tutte le altre difficoltà con cui sono costretti a convivere i pazienti SM non possono diventare una priorità di tutti i professionisti coinvolti. La

comunicazione digitale diventa quindi il modo più immediato e sicuro per consulti *online*, visite di *follow-up*, per acquisire informazioni sulla la progressione clinica e per essere di supporto non solo ai pazienti ma anche ai *caregivers*.

La drammaticità di questa situazione ha contribuito in modo significativo all'alfabetizzazione digitale di medici e pazienti, così come a quella delle strutture sanitarie coinvolte ma c'è ancora molto da fare e c'è bisogno del contributo di tutti.

In che modo si può contribuire? Utilizzando tutti i canali e i mezzi che ognuno ha a disposizione, senza standardizzare ma cercando di mettere al centro le necessità del paziente, la sua familiarità con la tecnologia e i mezzi a sua disposizione.

Ognuno in base al proprio ruolo, alle conoscenze a disposizione e all'utilità che queste possono avere per il paziente con SM può iniziare partendo dall'individuare i canali più adatti e i mezzi che ha a disposizione per poter comunicare. I criteri per la scelta saranno la possibilità di condividere le informazioni nel modo più tempestivo possibile e di poter divulgare informazioni verificate, utili, chiare e semplici come detto all'inizio.

Quando una persona ha un sintomo e vuole capire di cosa si tratta, oppure ha l'esito di un esame o una diagnosi, per prima cosa va su un motore di ricerca per trovare delle risposte, delle rassicurazioni ma, come sappiamo, molto spesso timori e disorientamento aumentano dopo queste ricerche perché in rete si trovano migliaia di informazioni generiche, approssimative o troppo specifiche e spesso non veritiere, quindi non comprensibili da parte dell'utente.

La comunicazione digitale aiuta sia i medici, sia i pazienti a limitare le occasioni di contatto data la pandemia

stessa, mette le persone in una situazione di disorientamento e solitudine che questa pandemia ha accentuato in modo importante.

Il ruolo dei medici, delle strutture sanitarie e di tutte quelle persone, associazioni e organi di informazione che gravitano in questo mondo diventa fondamentale in quanto in questo momento non è solo un mezzo per arrivare alla guarigione, ma in alcuni casi diventa anche parte della cura.

A causa della pandemia da COVID-19 molte strutture e molti medici hanno dovuto sospendere le proprie attività e questa situazione ci ha spinti e ci deve spingere sempre di più a mettere in atto nuove strategie per garantire non solo cure adeguate, ma anche un supporto efficace. Ecco che i dispositivi di telemedicina, la tecnologia e la comunicazione digitale diventano essenziali per l'assistenza a distanza e per il monitoraggio.

La Sclerosi Multipla (SM) è una malattia neurodegenerativa complessa e imprevedibile con sintomi anche molto diversi tra loro e il ruolo degli



# AGGIORNATI PER RIMANERE INFORMATO

Corso FAD per Neurologi, Farmacisti e Infermieri

## SCLEROSI MULTIPLA E GENITORIALITA'

Pianificazione responsabile e gestione personalizzata della gravidanza

26 giugno - 27 dicembre 2020

9  
crediti  
ECM

### obiettivo formativo

Conoscenza e approfondimento delle tematiche relative alla personalizzazione della gestione interdisciplinare della gravidanza nella coppia che convive con la sclerosi multipla.

**Modulo 1 | M. Gatto** (Acquaviva delle Fonti - Bari)  
Essere genitori: un bisogno emergente della coppia con diagnosi di sclerosi multipla

**Modulo 2 | V. Brescia Morra** (Napoli)  
Pianificazione familiare e SM: *timing* e *counseling* specialistico (neurologo, ginecologo, psicoterapeuta, genetista, esperto di procreazione medicalmente assistita)

**Modulo 3 | E. Capello** (Genova)  
SM e gravidanza: pianificazione e gestione terapeutica del decorso di patologia nelle diverse fasi, dal concepimento al *post partum*

**Modulo 4 | R. Marziolo** (Catania)  
Gravidanza e terapie con DMDs: *overview* delle evidenze scientifiche disponibili

**Modulo 5 | E. Capello** (Genova)  
La gestione del *post partum*: allattamento, *timing* terapeutico

**Modulo 6 | F. Martinelli Boneschi** (Milano)  
Aspetti particolari della genitorialità nella SM: l'importanza di percorsi dedicati, i bisogni dei neogenitori, strumenti di supporto

Per iscriversi ai corsi clicca sul seguente link [www.mapyformazione.it/sm](http://www.mapyformazione.it/sm), compila e conferma la scheda di iscrizione. Entro 48 ore lavorative, riceverai una email di conferma dell'avvenuta iscrizione. Ai corsi sono stati attribuiti **9 crediti formativi** per le categorie: **Medico Chirurgo** (Neurologo), **Farmacista** (ospedaliero, territoriale), **Infermiere**, **Infermiere pediatrico**

Segreteria Organizzativa  
**MediMay** Communication Srl  
Via G. Antonelli, 47  
00197 Roma  
e-mail: [info@medimay.it](mailto:info@medimay.it)

Provider  
**MOPY** MAPY Consulenza & Servizi Sas  
Viale G. Matteotti, 1 - 50121 Firenze  
e-mail: [info@mapyformazione.it](mailto:info@mapyformazione.it)  
Tel. 055 2342566, Fax 055 4641420

Con il supporto non condizionante di

**MERCK**

di COVID-19 utilizzando mezzi diffusi come:

- **applicazioni di messaggistica** (ad esempio, *WhatsApp* e *Telegram*) che danno la possibilità non solo di scambiare messaggi di testo, immagini e video ma anche di fare delle videochiamate oltre che a gestire comunicazioni con gruppi di persone;
- **canali social** come *Facebook* ed *Instagram*, cercando di prediligere profili con un bacino di utenza più grande possibile (ad esempio, se un medico non ha dei profili pubblici dedicati alla propria professione può collaborare utilizzando quelli della struttura per cui lavora);
- **siti web** per pubblicare informazioni reperibili velocemente,

anche se spesso questo mezzo diventa più complesso da gestire in tempi rapidi perché la pubblicazione potrebbe dipendere da terze parti e in alcuni casi prevedere anche dei costi;

- **newsletter** che possono raggiungere moltissimi utenti contemporaneamente e contenere un numero illimitato di contenuti;
- **piattaforme** che permettono videochiamate o videoconferenze (a seconda del numero di persone coinvolte e della loro dislocazione).

Naturalmente, i mezzi citati non vanno a sostituire quelli più tradizionali come le telefonate oppure eventuali comunicazioni cartacee, ma vanno a migliorare la relazione tra paziente e medico, la velocità con cui circolano

le informazioni o con cui si riesce a risolvere un problema per il paziente. In un momento storico in cui la pandemia ha modificato in modo spesso traumatico le abitudini delle persone affette da una patologia a volte complessa, ha influito sulle cure, sulla periodicità di visite ed esami, sulle relazioni con i sanitari e con familiari e amici e sulle attività a cui partecipavano, andando ad impattare in modo più o meno marcato su sensazioni come solitudine e disorientamento, l'utilizzo della comunicazione digitale non è solo un mezzo che aiuta il monitoraggio della malattia (così da poter intervenire in modo opportuno e tempestivo), ma diventa importante anche perché permette di mantenere costante il dialogo tra medico e paziente o *caregiver*, diventando in questo modo anche parte della cura ■

## Lecture consigliate

- [http://www.quotidianosanita.it/studi-e-analisi/articolo.php?articolo\\_id=85402](http://www.quotidianosanita.it/studi-e-analisi/articolo.php?articolo_id=85402)
- <https://www.agendadigitale.eu/sanita/covid-19-il-ruolo-di-facebook-nella-comunicazione-sanitaria-della-crisi-sei-esempi/>
- <https://www.agendadigitale.eu/sanita/social-media-e-sanita-guida-pratica-alluso-di-facebook/>
- <https://www.fanpage.it/cultura/che-cosa-significa-infodemia-la-malattia-che-secondo-loms-fa-piu-male-del-coronavirus/>
- <https://www.ilfattoquotidiano.it/2020/08/13/facebook-e-covid-19-il-social-elimina-7-milioni-di-contenuti-e-etichetta-altri-98-milioni-come-inattendibili/5899315/>
- [https://www.iss.it/coronavirus/-/asset\\_publisher/1SRKHcCJJQ7E/content/il-social-network-al-tempo-del-coronavirus](https://www.iss.it/coronavirus/-/asset_publisher/1SRKHcCJJQ7E/content/il-social-network-al-tempo-del-coronavirus)
- <https://www.lastampa.it/scienza/2020/10/22/news/qualita-della-comunicazione-medico-paziente-ai-tempi-del-covid-19-1.39447718>
- <https://www.mark-up.it/i-social-network-al-tempo-della-pandemia-il-caso-facebook/>
- <https://www.osservatorioair.it/linfodemia-del-covid-19-la-regolazione-europea-e-italiana-contro-la-disinformazione-online-durante-lemergenza-coronavirus/>
- [https://www.repubblica.it/tecnologia/social-network/2020/04/30/news/lockdown\\_covid19\\_boom\\_di\\_smartphone\\_e\\_social\\_e\\_twitter\\_offre\\_i\\_soi\\_dati\\_alla\\_ricerca-255286215/](https://www.repubblica.it/tecnologia/social-network/2020/04/30/news/lockdown_covid19_boom_di_smartphone_e_social_e_twitter_offre_i_soi_dati_alla_ricerca-255286215/)
- <https://www.sanita-digitale.com/2020/03/13/covid-19-disponibile-gratuitamente-piattaforma-per-garantire-da-remoto-la-continuita-assistenziale-del-paziente-riducendo-così-i-rischi-di-contagj/>
- [https://www.treccani.it/vocabolario/infodemia\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/infodemia_%28Neologismi%29/)