

Il Progetto PKM360°: Linea di ricerca su "Sm@rt patient" e "Sm@rt healthcare", a cura di Luca Buccoliero Università Commerciale "Luigi Bocconi" – Dipartimento di Marketing

Milioni di cittadini utilizzano ormai il web per gestire problematiche relative alla propria salute o a quella dei propri familiari e milioni di pagine web attinenti alla sfera della salute e del benessere sono consultate quotidianamente: circa il 20% delle ricerche complessivamente effettuate sul web negli ultimi anni nel nostro Paese hanno attinenza con problematiche afferenti alla salute. Al di là delle variazioni "stagionali" di questo dato (epidemie influenzali, allarmi specifici, ecc.), l'analisi storica dei dati disponibili conferma la crescente rilevanza della categoria "salute" nelle motivazioni che inducono un individuo ad effettuare una ricerca sul web (Bundorf, Wagner, Singer et al., 2006; Lemire, Sicotte e Parè 2008).

Più in generale, i cittadini esprimono ormai con evidenza una domanda nuova nei confronti dei sistemi sanitari, domanda che include:

- a) nuove opzioni di accesso diretto ad informazioni sanitarie autorevoli, personalizzate ed immediatamente utilizzabili (Hesse, Nelson, Kreps et al. 2005);
- b) maggior capacità di controllo sulle proprie condizioni di salute anche attraverso una diretta gestione dei propri dati e delle varie opzioni diagnostiche e terapeutiche disponibili (Cox e Thornewill 2008; Kevin Leonard e David 2008; Buccoliero e Prenestini 2009; Buccoliero 2010);
- c) migliori opportunità di relazioni dirette ed informali con le strutture sanitarie e con i professionisti (Leong, Gingrich, Lewis et al. 2005; Giustini, 2006);
- d) un ruolo più attivo nei network di assistenza anche attraverso il confronto delle proprie esperienze con quelle altrui (Barak, Boniel-Nissim e Suler 2008; Frost e Massagli 2008; Van Uden-Kraan, Drossaert e Taal et al. 2009) in una logica di "web 2.0" (O'Reilly, 2007; Eysenbach, 2008).

La letteratura normalmente descrive questa evoluzione dei comportamenti e delle aspettative individuali utilizzando il concetto di "*patient empowerment*", ossia descrivendo un processo di sviluppo personale per cui il paziente/individuo viene dotato di conoscenza, capacità e consapevolezza che gli consentano (in tutto o in parte) di autodeterminarsi in relazione alla propria salute. In questo processo, il professionista può divenire, a discrezione del paziente, un facilitatore che opera all'interno di una relazione di partnership, non più di autorità (Bellio, Buccoliero e Prenestini 2009). Si sta dunque delineando un profilo di "sm@rt patient" che può rappresentare nel contempo un'opportunità ed una sfida per i sistemi sanitari e per i professionisti della salute.

In questo contesto, le 7 domande di ricerca fondamentali alle quali questa linea di ricerca intende dare un contributo attraverso specifici sottoprogetti possono essere così formulate:

1. Quale è lo stato di diffusione, utilizzo ed accettabilità delle nuove tecnologie a supporto del *patient empowerment* nell'attuale contesto del SSN italiano e quali sono le strategie internazionali riscontrabili?
2. Quali sono le caratteristiche evolutive del rapporto medico-paziente alla luce della diffusione di ICT che incrementano l'empowerment del paziente?
3. Quali sono le condizioni minime di qualità del dato clinico a supporto di uno scambio informativo efficiente ed efficace in sanità?
4. Quali sono gli elementi di valore "misurabili" (ad esempio: impatti sul rischio clinico, sull'outcome, ecc.) di una strategia di patient empowerment supportata dalle ICT?
5. Quali caratteristiche hanno i modelli di business innovativi che possono svilupparsi parallelamente alla diffusione di logiche di patient empowerment attraverso le ICT?
6. Quali sono i nuovi fabbisogni formativi per professionisti della sanità e cittadini-pazienti?
7. Quali nuove caratteristiche organizzative ed istituzionali deve possedere la "rete di cura" che gestisce i processi diagnostici e terapeutici di un paziente "empowered"?

Il progetto rilancia quindi con enfasi e convinzione un'importante sfida strategica e culturale nel mondo digitale.