



LAVORO & PROFESSIONE

I professionisti guardano con favore al «digitale» che semplifica gli aspetti organizzativi e amministrativi

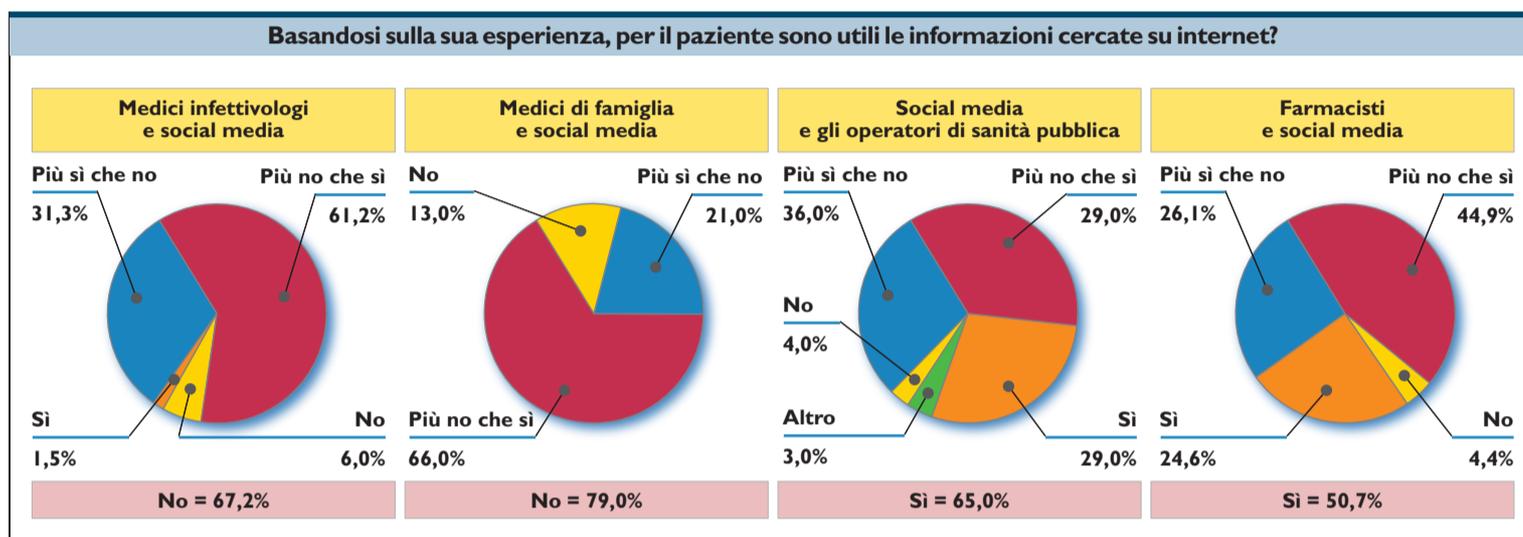
Medici, social sì ma con prudenza

Stop al web per le informazioni che riguardano più strettamente diagnosi e terapie

L'interesse degli italiani per i media digitali è in continua crescita tanto che, come rilevabile dal 13° rapporto Censis-Ucsi sulla comunicazione tenutosi a Roma lo scorso 28 settembre, l'utilizzo di Internet è aumentato di 2,8 punti percentuali nell'ultimo anno con una crescita complessiva nel periodo 2007-2016 pari al 28,4 per cento. L'utenza della rete ha così toccato un nuovo record attestandosi al 73,7% degli italiani. Lo sviluppo e la diffusione di nuove tecnologie che, nonostante il protrarsi della crisi economica, prosegue ininterrotto dal 2007 a oggi, ha contribuito a cambiare il modo in cui i cittadini si informano sulla propria salute incidendo inevitabilmente anche sul rapporto medico-paziente.

Come emerso dall'indagine "Health information journey", realizzata lo scorso anno da GfK Eurisko su un campione di 2.000 individui maggiorenni, circa il 50% degli italiani ricerca attivamente e in modo autonomo informazioni sulla salute. Il 25% circa di questi, principalmente giovani diplomati o laureati, lo fa avvalendosi del web. Il medico continua comunque a essere il riferimento centrale per i pazienti tanto che il 63% di coloro che hanno utilizzato la rete come fonte iniziale di informazioni dichiara di essersi successivamente rivolto al proprio medico per un inquadramento diagnostico più approfondito e attendibile.

Questo tipo di approccio ai problemi sanitari sta evolvendo nel mondo come rilevato nel novembre 2015 dalla "Cello health insight", agenzia di ricerche di mercato specializzata nel settore sanitario. La ricerca "The digital health debate", realizzata su un campione di 1.040 medici provenienti da tre diversi continenti - Europa, America, Asia - ha infatti evi-



denziato che il 69% dei medici afferma che i propri pazienti sono soliti consultare la rete prima di sottoporsi a visita medica. Ancor più interessante è notare che il 62% dei medici dichiara che, frequentemente, i pazienti si presentano alla valutazione ambulatoriale con la autodiagnosi.

Questo tipo di comportamento non è condiviso dai medici che percepiscono la consultazione della rete come un possibile pericolo. A conferma di ciò, la già citata indagine "Health information journey" di GfK Eurisko rileva come solo il 10% dei medici di medicina generale (Mmg) e il 17% dei medici specialisti pensano che sia utile per i propri pazienti ricercare informazioni riguardanti la salute sul web. La maggioranza degli operatori sanitari è dell'idea che la ricerca attiva sulla rete da parte dei pazienti può creare confusione a causa del gran numero di informazioni disponibili spesso difficilmente interpretabili da parte dei non addetti ai lavori, rendendo più difficile il rapporto con il proprio medico.

Altri risultati forniti dall'Osservatorio Innovazione digitale

in Sanità rilevano che la percentuale dei Mmg che utilizza WhatsApp per comunicare con i pazienti si attesta al 53%, facendo registrare un +33% rispetto al 2015.

Per ridurre la variabilità dovuta alle diverse specializzazioni dei medici e al contesto sanitario in cui operano, l'Osservatorio #Web2Salute del corso di Marketing sociale (Compass - Università di Bologna) ha segmentato la popolazione studiata in base alle discipline sanitarie e alle variabili territoriali.

La ricerca, avente per oggetto il rapporto tra medico e social media ha valutato medici infettivologi, medici di famiglia, operatori di sanità pubblica, farmacisti. Per quanto riguarda i medici infettivologi l'indagine è stata svolta in collaborazione con la Simit (Società italiana Malattie infettive e tropicali) e ha coinvolto gli specialisti residenti sul territorio italiano così da poter delineare un quadro completo della percezione del Web 2.0 nel campo dell'infettivologia. I risultati ottenuti evidenziano che il 67,2% degli infettivologi dichiara che per il paziente le informazioni ricercate su internet non sono

utili, il 92% degli stessi non ritiene che i social network (come Facebook, Twitter e Youtube) rappresentino un efficace mezzo di comunicazione con il paziente. Il 40% dichiara di non avere un profilo attivo sui social network e di non avere la volontà di crearlo in futuro.

Nella stessa direzione si collocano i risultati ottenuti dall'indagine sottoposta ai medici di famiglia di Rimini (F. Trombini). Il 79% concorda sulla scarsa utilità delle informazioni ricercate su internet, il 68% non ritiene che i social network (come Facebook, Twitter e Youtube) rappresentino un efficace mezzo di comunicazione con il paziente e il 66% dichiara di non avere un profilo attivo sui social network e di non avere la volontà di crearlo in futuro.

Riguardo l'indagine rivolta agli operatori di sanità pubblica, un questionario on-line dal titolo "Social media e operatori di sanità pubblica" è stato sottoposto ai professionisti della Regione Emilia Romagna, con la finalità di conoscere le loro opinioni rispetto ai social media nelle aree sanitarie di competenza. I risultati della ricerca

rilevano che il 65% degli operatori di sanità pubblica ritiene utili per i propri clienti le informazioni ricercate su internet; ciò nonostante, il 74,3% di questi ritiene che i social network (come Facebook, Twitter e Youtube) non rappresentino un efficace mezzo di comunicazione con il cliente. Il 65% dichiara di non avere un profilo attivo sui social network e di non volerlo creare in futuro.

Infine, per quanto riguarda la categoria dei farmacisti, l'indagine svolta in collaborazione con Federfarma, ha raccolto le risposte dei professionisti che operano nella Provincia di Modena. Il 50% di questi ritiene che le informazioni ricercate su internet risultano utili per l'utente e il 71% considera che i social network (come Facebook, Twitter e Youtube) rappresentino un utile mezzo di comunicazione con il cliente. In effetti, la categoria dei farmacisti risulta la più attiva sul web, tanto che il 72,5% di questi dichiara di avere un profilo su un social network.

Posizioni differenti da parte di diversi specialisti possono essere collegate alle peculiarità

delle diverse professioni e dei differenti contesti territoriali. L'atteggiamento positivo dei farmacisti può essere compreso se si considera quanto l'innovazione digitale abbia semplificato alcune pratiche che li riguardano da vicino come l'utilizzo della ricetta dematerializzata.

Più in generale, è presumibile che tutte le procedure digitali atte a semplificare gli aspetti organizzativi/amministrativi siano accolte in modo favorevole. A essere valutata negativamente è invece la ricerca sul web di informazioni riguardanti più strettamente gli aspetti clinici di diagnosi e terapia che vengono considerati prerogative della professione medica. Con l'accesso diretto alle informazioni sanitarie su internet il paziente supera il ruolo di intermediazione del medico andando verso una nuova Apomediazione tra pari (G. Eysenbach).

**Giuseppe Fattori
Arianna Donti**
osservatorio #web2salute
marketing sociale - Compass
università di Bologna

© RIPRODUZIONE RISERVATA



LE SCADENZE FISCALI DI NOVEMBRE

DI ALBERTO SANTI

Martedì 15

Iva - Fatturazione differita

Coloro che effettuano cessioni di beni, la cui consegna o spedizione risulti da un documento di trasporto o da altro idoneo a identificare i soggetti fra i quali è intercorsa l'operazione, o prestazioni di servizi individuati attraverso idonea documentazione devono emettere fattura entro il quindicesimo giorno del mese successivo, con indicazione delle operazioni effettuate, la quale deve essere annotata sul relativo registro entro lo stesso termine (articolo 21, comma 4, del Dpr 633/1972).

Iva - Annotazione documento riepilogativo per fatture di importo inferiore a euro 300

Per le fatture emesse nel corso del mese, di importo inferiore

a euro 300, può essere annotato un documento riepilogativo nel quale devono risultare i numeri delle fatture cui si riferisce, l'ammontare complessivo imponibile delle operazioni e l'ammontare dell'Iva, distinti secondo l'aliquota applicata (articolo 6 del Dpr 695/1996).

Mercoledì 16

Sostituti d'imposta - Versamento ritenute alla fonte da parte di enti pubblici

Per gli enti pubblici individuati nelle tabelle A e B allegata alla legge 720/1984, scade il termine per il versamento delle ritenute alla fonte. Gli enti pubblici sottoposti al vincolo del sistema di tesoreria unica dello Stato devono utilizzare i Modelli F24/EP per il versamento dell'Irap e delle ritenute alla fonte, incluse le addizionali.

Sostituti d'imposta - Versamento ritenute alla fonte

Scade il termine entro il quale i sostituti d'imposta devono ver-

sare le ritenute alla fonte operate nel corso del mese di ottobre sui redditi di varia natura corrisposti, quali redditi di lavoro dipendente e assimilati, redditi di lavoro autonomo, provvigioni ad agenti e rappresentanti di commercio, redditi di capitale e assimilati ecc. Per i versamenti diretti al concessionario della riscossione i contribuenti, titolari o meno di partita Iva, utilizzano il Mod. F24. Il modello deve essere presentato con modalità telematiche per i titolari di partita Iva, ovvero, a un'azienda di credito convenzionata, al concessionario della riscossione o a un ufficio postale abilitato, per i non titolari di partita Iva.

Sostituti d'imposta - Redditi lavoro dipendente e assimilati - Versamento addizionali regionale e comunale
Le addizionali regionale e comunale sui redditi di lavoro dipendente e assimilati sono dovute al momento in cui vengono eseguite le operazioni di conguaglio, con possibilità di avvalersi al massimo di undici rate (il versamento è dovuto invece in unica soluzione allorché cessi il rapporto di lavoro).