



COMUNICATO STAMPA

Contatto Beatrice Bösiger, Incaricata della comunicazione, media@legacancro.ch
Telefono diretto: 031 389 9312
Data Berna, 13 giugno 2018

Consulenza via chat della Lega contro il cancro

«Cancerline»: non ci sono argomenti troppo personali

In ambito sanitario le applicazioni digitali diventano sempre più popolari, anche nel settore della consulenza e del sostegno. Le persone ammalate di cancro e i loro familiari cercano consigli e risposte alle proprie domande non solo al telefono, ma anche – e sempre di più – sulla piattaforma chat della Lega contro il cancro.

I motivi che spingono le persone a rivolgersi alla «Cancerline», la consulenza via chat della Linea cancro della Lega svizzera contro il cancro, sono molteplici: gli ammalati o i loro cari vogliono informarsi su un determinato tipo di tumore oppure può succedere che dopo un colloquio con il proprio medico curante cerchino altre spiegazioni in merito alle terapie consigliate. Dal canto loro, i giovani con un genitore malato di cancro cercano un modo per convivere con questa situazione difficile.

Trovare la propria soluzione

Una diagnosi di cancro può anche condurre a confrontarsi a fondo con temi del tutto personali come il lutto, la morte e la vita e anche di questi temi si può parlare con gli specialisti di «Cancerline». Tuttavia, questo sostegno tramite la chat richiede tempo e spazio sufficiente.

E richiede anche un diverso livello di ascolto da parte delle consulenti. Quando una persona in cerca di consiglio chiama la Linea cancro, già dalla voce si capisce il suo stato d'animo: un'informazione che manca nella consulenza online. Spesso chattare sulla «Cancerline» è piuttosto un mezzo per trovare la propria soluzione e corrisponde più a un coaching che ad una consulenza convenzionale.

Offerta di colloquio di facile accesso

Sei anni fa la squadra della Linea cancro ha lanciato la chat come canale aggiuntivo, che si è affiancato al telefono, all'e-mail, al Forum cancro e a Skype. Inizialmente l'offerta era rivolta a bambini e ragazzi. Ma già poco dopo il lancio nel 2012 si notò che anche agli adulti piaceva utilizzare la chat.



La «Cancerline» si è rivelata un'ottima offerta di colloquio di facile accesso tramite Internet per persone che si trovano in una situazione di crisi e hanno bisogno di un aiuto rapido, ma per motivi di tempo o di salute non possono utilizzare una delle altre offerte di consulenza o forse nella situazione in cui si trovano preferiscono scrivere piuttosto che parlare.

Perciò oggi ci sono due canali entrambi molto frequentati, uno per i giovani e uno per gli adulti. Nel 2017 le consulenti hanno svolto complessivamente 348 consulenze tramite la chat. Rispetto ai due anni precedenti, le richieste sono più che raddoppiate.

L'anonimato degli utenti è garantito

Poiché i colloqui spesso sono incentrati su aspetti delicati e confidenziali, una volta terminato il colloquio, i protocolli della chat vengono archiviati senza dati personali e indirizzo IP, unicamente allo scopo di garantire la qualità. Tutti i dati sono trasmessi in forma codificata tramite il protocollo HTTPS. In tal modo la privacy degli utenti è garantita. A differenza di quanto accade in altre chat, per registrarsi alla «Cancerline» non è necessario indicare il proprio indirizzo e-mail. Per potersi mettere in contatto con una consulente basta indicare uno pseudonimo.

Tuttavia, è importante sapere che la «Cancerline» non è un servizio medico. Le informazioni sono fornite dalle consulenti, tutte infermiere con esperienza pluriennale nel settore oncologico. Le consulenti non forniscono diagnosi, prognosi, indicazioni in merito a terapie e non danno secondi pareri.

La «**Cancerline**» è attiva da lunedì a venerdì, ore 11-16, al seguente indirizzo:
<https://www.legacancro.ch/consulenza-e-sostegno/domande-sul-cancro/cancerline/>
(lingue: italiano, francese, tedesco)

Chi preferisce utilizzare il telefono può rivolgersi alla **Linea cancro**:
Dal lunedì al venerdì ore 9-19 al numero 0800 11 88 11.

Altre possibilità di contatto:

E-mail: helpline@legacancro.ch

Forum: www.forumcancro.ch

Skype: lineacancro.ch (lunedì-venerdì: ore 11-16)

Tutte le offerte sono gratuite.

*La **Lega svizzera contro il cancro** (fondata nel 1910) è un'organizzazione di utilità pubblica e non persegue scopi di lucro. Essa opera nella prevenzione del cancro, la promozione della ricerca e assiste i malati di cancro ed i loro congiunti. Nella sua funzione nazionale di organizzazione mantello con sede a Berna, la LSC riunisce 19 leghe cantonali e regionali. È certificata con il marchio ZEWO e si finanzia prevalentemente con donazioni.*