

■ ■ **Sanità** Humanitas, San Raffaele, Gemelli e Niguarda offrono già servizi web ai cittadini per migliorare l'efficienza e le cure

di Davide Casaleggio *

Chi mette la corsia sulla Rete

Dalla possibilità di prenotare visite specialistiche al pagamento delle prestazioni, internet offre agli istituti di cura notevoli vantaggi

In Italia, l'erogazione dei servizi sanitari on-line stenta ancora a decollare. Anche se la Rete consente di offrire servizi nuovi o già esistenti a basso costo e di semplificare le procedure burocratiche, questo nuovo approccio vede ancora enormi difficoltà ad affermarsi a causa della complessa cultura organizzativa e dei vincoli burocratici di cui risente ogni tipo di pubblica amministrazione. Il panorama internazionale propone però modelli che evidenziano i vantaggi dell'utilizzo di servizi on-line, sia in termini di qualità dell'attività assistenziale sia di soddisfazione della comunità assistita.

I servizi offerti ai pazienti

Una presenza adeguata di risposta assistenziale sul sito rappresenta un elemento di continuità nell'attività dell'ospedale. Il paziente desidera partecipare sempre più attivamente al percorso diagnostico e terapeutico, per questo è utile fornirgli degli strumenti per una prima autovalutazione dei sintomi. L'A.O. Humanitas Gavazzeni (www.gavazzeni.it) rende disponibile il servizio check-up su misura. In quest'area, attraverso poche domande di un autotest a risposta multipla, viene fornita una prima interpretazione di alcuni sintomi. Un esempio internazionale è l'USC University Hospital, che offre uno strumento, denominato MyElectronicMD (www.myelectronicmd.com), per una prima autodiagnosi partendo dall'ubicazione del malessere. Il rapporto paziente-dottore-ospedale è spesso complesso. Pareri medici on-line aiutano il paziente ad avvicinarsi per gradi alle strutture sanitarie e costituiscono un valido supporto per ricevere informazioni corrette e aggiornate su problemi della salute, rimanendo in condizioni di anonimato. In Italia l'A.O. Cardarelli e il Policlinico Gemelli (www.policlinicogemelli.it), con il servizio *consulta l'esperto*, consentono all'utente di rivolgere via e-mail quesiti a un gruppo di specialisti dell'ospedale. Il dialogo con l'esperto può essere anche in tempo reale, come per il servizio di chat con il personale sanitario della Cleveland Clinic (www.clevelandclinic.org), attivo tutte le mattine dei giorni feriali.

In presenza di un problema di salute, spesso i pazienti cercano un secondo parere per avere conferma della diagnosi o della terapia. Per soddisfare questa

LA RETE AL SERVIZIO DEL PAZIENTE	
GLI STRUMENTI D'INTERAZIONE	Email, telefono medico
	Consultorio on line
	Chat con il personale sanitario
	Seconda opinione on line
	Test di autovalutazione dei sintomi
	Sezione segnalazioni dell'utente
SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE BUCROCRATICHE	Forum utenti
	Tele prenotazione (esami, visite, ricovero)
	Pagamento prestazione online
	Consulto dei propri documenti medici
STRUMENTI PER FAMILIARI	L'attività dell'ospedale in tempo reale
	Email al paziente
	Acquisto di fiori online
	Acquisto di un regalo per il paziente
	Il nido virtuale

Fonte: Casaleggio Associati, 2008

Ricerca condotta da Casaleggio Associati (www.casaleggio.it) in collaborazione con abmedica (www.abmedica.it) sui 15 principali ospedali italiani a maggio 2008

esigenza la Cleveland Clinic offre per esempio agli utenti registrati il servizio *e-Cleveland Clinic second opinion*, che consiste in un secondo consulto con specialisti di fama internazionale. L'utente, dopo aver effettuato la registrazione e il pagamento on-line, è guidato con un processo articolato in più fasi a ripercorrere la propria storia medica, allegando la documentazione delle diagnosi, delle terapie e dei trattamenti consigliati da altri specialisti. Dare spazio sul sito alle opinioni degli utenti relative al servizio è una scelta di trasparenza per l'azienda. Questa modalità ha il vantaggio di dare la sicurezza all'utente di evidenziare problemi e contribuire con i propri suggerimenti al miglioramento del servizio. L'A.O. Niguarda Ca' Grande (www.ospedaleniguarda.it) inserisce per esempio la sezione segnalazioni nel menu principale del sito. Lo stesso risultato può essere raggiunto tramite un forum, che consente alle persone di proporre argomenti d'interesse e partecipare alla discussione con altri utenti.

L'efficienza di una struttura sanitaria nella semplificazione delle procedure amministrative e burocratiche è strettamente legata all'utilizzo della rete. Spesso per il cittadino il processo di prenotazione delle visite mediche risulta difficile da gestire: le cause sono soprattutto

le lunghe attese agli sportelli e la scarsa informazione sui luoghi e gli orari degli uffici. La teleprenotazione è un servizio che consente di semplificare le normali procedure di prenotazione delle prestazioni e offrire un servizio più orientato alla qualità e al rispetto del paziente. Dai siti dell'A.O. San Raffaele (www.sanraffaele.org), dell'A.O. Cardarelli, dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù (www.ospedalebambinogesu.it) e dell'A.O. Humanitas Gavazzeni, è possibile, per gli utenti registrati, prenotare on-line alcune prestazioni sanitarie erogate presso le strutture. Il South Crest Hospital consente anche di avviare la procedura di ricovero in ospedale, compilando on-line un modulo di registrazione almeno 48 ore prima dell'ingresso nella struttura.

Il pagamento delle prestazioni è un processo che può creare code e perdite di tempo in ospedale. La realizzazione di un servizio on-line di pagamento può semplificare e rendere più economico il processo. Il servizio *book and pay* degli ospedali Humanitas consente all'utente attraverso un semplice percorso di prenotare e pagare on-line esami e visite mediche. In seguito alla compilazione del modulo di prenotazione della visita medica, all'utente è assegnato un codice personale per la gestione degli appuntamenti

IL CONFRONTO TRA GLI OSPEDALI ONLINE IN ITALIA			
	Informazione	Servizi	Struttura sito
◆ A.O. Cardarelli	O	S	O
◆ Policlinico Gemelli	O	S	O
◆ A.O. Niguarda Cà Granda	O	S	S
◆ Humanitas Gavazzeni	S	O	M
◆ Policlinico San Matteo	O	M	S
◆ A.O. San Raffaele	O	M	M
◆ O. Pediatrico Bambino Gesù	S	S	M
◆ A.O. Universitaria San Martino	S	M	S
◆ Policlinico S.Orsola-Malpighi	S	M	M
◆ A.O. Università Pisana	S	M	I
◆ A.O. Universitaria Federico II	S	M	M
◆ A.O. Universitaria Molinette	S	M	I
◆ Policlinico Umberto I	S	M	I

O = Ottimo tra 76%-100%, S = Soddisfacente tra 51%-75%, M = Migliorabile tra 26%-50%
I = Inadeguato fino 20%

Fonte: Casaleggio Associati, 2008

e dei pagamenti on-line.

L'accesso alla propria documentazione medica è uno dei motivi di visita presso un ospedale da parte del paziente. Per facilitare le persone l'A.O. Humanitas Gavazzeni permette al paziente di consultare il proprio referto nei 30 giorni successivi informandolo con un sms sul cellulare. All'estero il servizio è anche più esteso, come nel caso del servizio *My chart* della Cleveland Clinic che consente al paziente di consultare i documenti clinici personali, prenotare o disdire una visita medica, ricevere il promemoria dell'appuntamento, richiedere il rinnovo delle prescrizioni mediche e segnalare il cambio di indirizzo elettronico. Poter monitorare il funzionamento delle strutture ospedaliere permette alle persone di conoscere il miglior momento per recarvisi. Sul sito dell'Ospedale San Martino questa funzione è possibile attraverso una pagina aggiornata automaticamente ogni 30 secondi tramite cui si monitora in tempo reale l'attività del Pronto Soccorso. La pagina visualizza numero di pazienti impegnati nel processo terapeutico diagnostico, tipologia di codice di emergenza assegnato a ogni paziente e numero di pazienti in attesa di visita.

I servizi per i familiari

Sebbene non direttamente connessi all'assistenza sanita-

ria, i servizi rivolti ai familiari riguardano la valorizzazione dell'aspetto psicologico della degenza. L'attenzione nei confronti della persona, e non solo della malattia da curare, è infatti un aspetto cruciale per il miglioramento dell'attività assistenziale. Gli esempi di questo tipo sono da ricercarsi soprattutto all'estero. Per esempio, la possibilità di inviare un messaggio al paziente del South Crest Hospital consente a familiari e conoscenti di compilare un form con i dati della persona ricoverata e inviarle un testo in formato elettronico. Sul sito del Creighton University Medical Center (www.creightonhospital.com) è anche possibile procedere all'acquisto dei fiori per il proprio caro, mentre il sito del Children Memorial Hospital (www.childrensmemorial.org) prevede una sezione di e-commerce di giocattoli e peluche per i bambini in cura nella struttura. Il paziente riceve il regalo nell'ora successiva all'acquisto effettuato on-line dal familiare. In Italia, l'ospedale Galiera permette di consultare e visualizzare on-line la rubrica con le foto dei neonati nella struttura, mentre il Creighton University Medical Center aggiunge a questo servizio la possibilità di acquistare la foto.

* Socio di Casaleggio e Associati