Come funziona un Ospedale Smart?

Digital Customer Experience (DCX) è una rubrica settimanale dedicata alla Digital Experience a cura di **Dario Melpignano**, Ceo di **Neosperience**. Per consultare gli articoli precedenti, **clicca qui**. Per la versione inglese vai al **blog**.
La scorsa settimana abbiamo dedicato un approfondimento sul tema della Digital Health.

Dato il grande interesse sul tema – motivato dalla situazione che stiamo vivendo – abbiamo deciso di scrivere un ulteriore articolo sull'argomento.

Questa volta abbiamo deciso di focalizzarci sull'analisi del percorso ideale che un paziente "dovrebbe" seguire quando decide di rivolgersi a una struttura sanitaria.

Il digitale può e deve essere il futuro della sanità. L'obiettivo, però, non deve essere esclusivamente quello di abbassare i costi: migliorare il servizio, e quindi la salute pubblica, è l'unica cosa che conta.

Tenendo a mente ciò, abbiamo provato a immaginare come dovrebbe svilupparsi una piattaforma dedicata a supportare il paziente lungo tutta la sua terapia.

Fase 1

Prima della visita: l'app di prenotazione

Tempi biblici, ore sprecate, inefficienze: questi sono i problemi che un'app universale di prenotazione può risolvere.

Al momento solo alcuni regioni hanno una propria app di prenotazione, fatto che mina il concetto di “stesso servizio per tutti i cittadini”.

Creare un sistema unificato, per tutti, è essenziale per garantire la stessa qualità del servizio sull’intero territorio nazionale.

Il paziente potrà accedere al servizio inserendo il proprio Spid personale, così da rendere subito disponibili al sistema le informazioni, per esempio, sul suo Isee.

In base alle sua posizione fisica, gli verranno mostrati solo i servizi della regione in cui si trova.

Attraverso l’app di prenotazione il paziente potrà prenotare le visite in tutta comodità.

La piattaforma unirebbe il sistema sanitario nazionale e quello privato, comprendendo sia le visite ai medici di famiglia, sia quelle specialistiche.

Attraverso l’interfaccia si potrebbe interrogare direttamente l’agenda della clinica o dello studio medico, scoprendo la disponibilità oraria e giornaliera per esami e visite mediche.

Sarà inoltre integrato il pagamento diretto in app, sia in regime pubblico (ricetta rossa), sia in quello privato. Così facendo si eviterebbero comportamenti fraudolenti.

In generale è un sistema che è già diffuso fra le realtà private (Dottori.it e MioDottore.it). Trasportarlo anche nel pubblico – per creare un ecosistema organico – è un obiettivo assolutamente realizzabile.

Fase 2

Durante la visita: Health Data Platform

Certe volte – altre volte è essenziale – spostarsi per fare una visita o per recuperare le proprie informazioni sanitarie può essere facilmente evitato. Ne gioverebbero le persone con difficoltà motorie, quelle che abitano lontane e chi non ha abbastanza tempo tra lavoro e famiglia (e finisce per mettere in secondo piano la propria salute).

La piattaforma consentirebbe di accedere ai dati medici del paziente da remoto, permettendo agli stessi utenti, ai medici e agli ospedali di avere sempre a disposizione le informazioni più importanti del paziente.

Ovviamente la piattaforma dovrebbe essere integrata – per lo scambio dei dati – con i sistemi informatici ospedalieri.

Questo in linea di principio esiste già, ma integrarlo con un sistema di visita da remoto renderebbe il tutto più efficiente e organico.

Infatti, lo strumento permetterebbe ai medici di realizzare diagnosi precoci, controlli e dare supporto alle decisioni dei colleghi, il tutto a distanza (per esempio in video conferenza) e avendo ogni informazione a disposizione.

Fase 3

Dopo la visita: Voice of Patient

Poter ricevere un feedback sul lavoro svolto e il servizio erogato è sempre importante. Ci rende consapevoli di punti di forza e debolezza, e migliora il nostro operato.

La piattaforma chiederà ai pazienti di lasciare un commento sul servizio ricevuto subito dopo che questo è stato erogato.

Fase 4

Monitoraggio del paziente: IoY (Internet of You)

Negli anni sono state sviluppate innumerevoli soluzioni hardware per il monitoraggio dei parametri vitali e biologici. Implementare tali device all'interno dell'app permetterà ai medici e agli stessi pazienti di tenere sempre sotto controllo il proprio stato di salute.

Possono essere utilizzati i dispositivi wearables più comuni, o anche i sensori inseriti in oggetti di uso comune come gli smartphone o nell'ambiente, ad esempio per rivelare la caduta di una persona con problemi di mobilità.

Conclusioni

In definitiva, gli strumenti per migliorare il sistema sanitario e i servizi che offre esistono già. Unirli in un unico strumento può essere una soluzione valida per migliorare la qualità della vita delle persone e l'efficienza del sistema.

Il digitale non è "la" risposta, ma è una risposta ai problemi che affliggono la sanità pubblica. La pandemia li ha evidenziati e ormai fare finta di non vederli è diventato impossibile.

Come funziona un Ospedale Smart?