

# PATIENT JOURNEY

**PAOLO GALFIONE**

Direttore generale Softwareuno

Un'obiezione che spesso si incontra quando si parla di **digitalizzazione in sanità** – e quindi della *Patient Experience* (esperienza del paziente) – è che il rapporto del paziente con gli operatori sanitari possa inaridirsi o spersonalizzarsi in un contesto che invece richiede empatia e capacità di relazione. A mio avviso questo timore nasce dal fatto che non vengono distinte in maniera chiara ed efficace le **attività di cura** dalle **attività di supporto alla cura**. Le **attività di cura** sono quelle in cui il paziente viene informato del proprio stato di salute, coinvolto nelle attività diagnostiche e reso protagonista del proprio percorso clinico, terapeutico o assistenziale. In questi momenti il paziente deve potersi confrontare con grande disponibilità ed empatia con i sanitari e questa relazione può essere potenziata da strumenti informativi e di *community* digitale. Viceversa, per tutte le attività ausiliarie, sia il paziente sia il personale devono potersi liberare di inefficienti attività di prenotazione, pagamento, a favore del digitale. Il paziente messo di fronte a una diagnosi preoccupante, o il caregiver che scopre l'improvvisa fragilità del proprio congiunto, ha bisogno di essere coinvolto in un percorso di comprensione ed elaborazione del proprio stato. In quest'ambito nasce la *medicina narrativa* che ha il compito di raccontare con empatia esperienze comuni della malattia o del disagio al fine di aprire un dialogo con la persona e farla sentire accolta in una comunità che può offrirle confronto e conforto.

Oggi gli utenti più giovani – ma anche una buona fetta di popolazione più matura – si aspettano di poter accedere ai servizi sanitari in maniera digitale, multicanale e personalizzata. Uno dei più grossi ostacoli a questa trasformazione è il timore rispetto alle *potenziali violazioni della privacy* a cui può portare l'utilizzo di tali sistemi digitali. Si tratta di un tema di carattere culturale perché gli utenti più preoccupati da questa dimensione sono spesso coloro che offrono gratuitamente informazioni personali ai servizi social, di informazione o ludici.

Gli strumenti digitali che già oggi possono supportare l'esperienza del paziente o del caregiver vanno per esempio dalla gestione delle prenotazioni e delle code in am-

bulatorio, alle accettazioni self-service in ospedale, alla possibilità per un caregiver di compilare online i moduli per l'inserimento in RSA del congiunto. Questo approccio fortemente telematico ha il vantaggio di essere percepito come una grande semplificazione dall'utente ed è un notevole risparmio di risorse per le organizzazioni che possono così dirottare gli sforzi sulla cura della persona, divenendo anche più flessibili ed efficienti. Chi saprà realmente cavalcare questo modello di **trasformazione digitale** potrà aumentare in maniera significativa la propria reputazione, mostrandosi efficiente e preciso, potendo offrire al proprio cliente un percorso affidabile e senza attese e spostamenti inutili.

## **Telemedicina: per essere al 100% dalla parte dell'utente**

Nel percorso del paziente merita un'attenzione particolare la **Telemedicina**: novità nella novità. Essa rappresenta un'opportunità concreta per creare una diversa *cultura della salute*, per ingaggiare e potenziare la consapevolezza del cittadino prima che diventi paziente e per dare strumenti concreti di mantenimento del benessere per quelle persone affette da una o più patologie croniche. Grazie all'utilizzo di applicazioni semplici è possibile fare formazione e informazione sulla prevenzione e il trattamento delle principali patologie croniche da cui è affetta una percentuale rilevante della popolazione che necessita di trattamenti sanitari continuativi e che genera quasi il 60% della spesa sanitaria. La Telemedicina permette inoltre di monitorare in tempo reale i principali parametri vitali del paziente cronico o della persona fragile, attivando a distanza il supporto di personale medico o assistenziale che, grazie anche all'impiego dell'intelligenza artificiale, può essere informato su eventuali evoluzioni.

Questo tipo di supporto infonde un forte **senso di sicurezza nel paziente anziano** che sempre più spesso vive solo. Ripensare i servizi da una prospettiva dell'utente è ormai una priorità per tutte le organizzazioni che hanno compreso che, alla fine, *la qualità della vita non è una dimensione che può decidere il professionista in autonomia, ma, in ultima analisi, solo il paziente.*