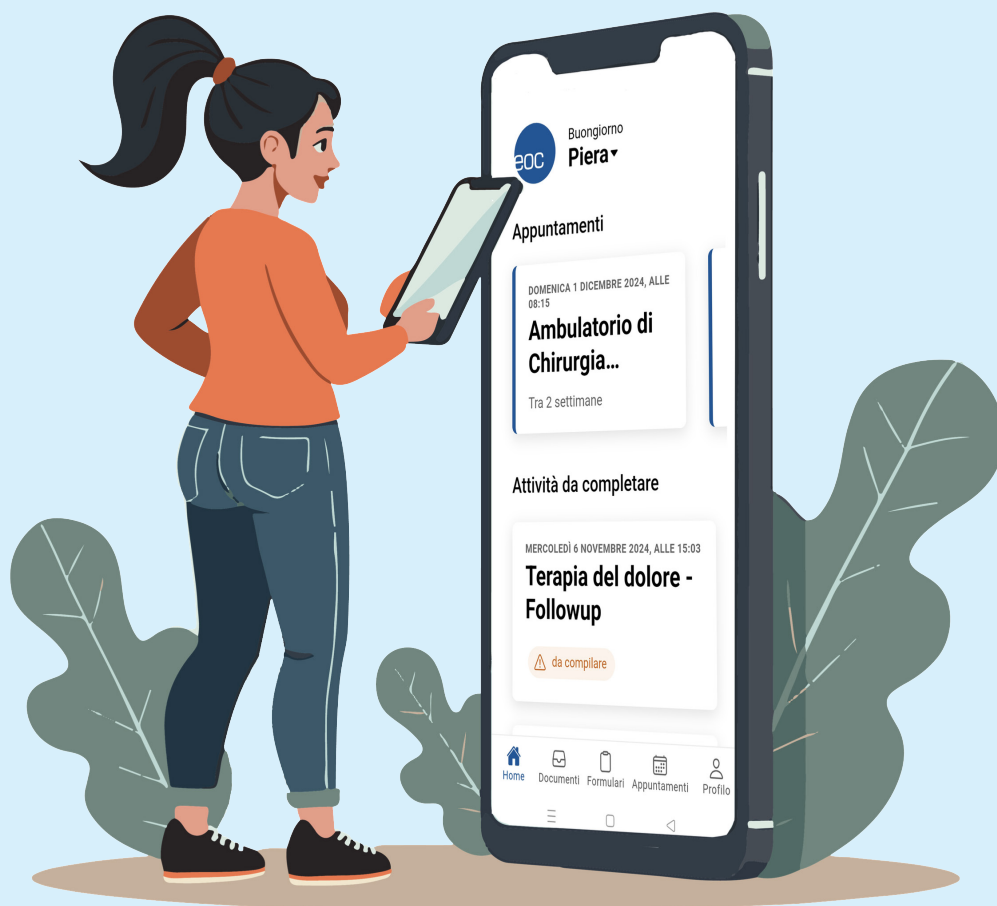




“Insieme EOC”, è arrivata l’app per i pazienti dell’Ente

| Ivan Campari

Visualizzare i propri appuntamenti medici, ricontrollare le sedi e i reparti precisi dove avranno luogo, accedere alla propria documentazione clinica, compilare questionari. Sono alcune delle funzioni che possono essere svolte dalla nuova applicazione dell’Ente Ospedaliero Cantonale. Ma altre verranno aggiunte nei prossimi mesi e anni. Ne abbiamo parlato con gli informatici che l’hanno progettata e che ne stanno portando avanti lo sviluppo: **Carlos Garcia, Michele Marazza e Daniele Della Bruna.**

È un'applicazione in grado di fare da supporto ai pazienti per vari aspetti, aumentando in particolare la trasparenza e rendendo la comunicazione con il personale curante più efficiente. Per ora le funzioni sono ancora limitate rispetto a quello che dovrebbe diventare questa app nelle intenzioni dell'EEOC e di chi l'ha progettata. Ma già oggi, può rappresentare un utile supporto e un'arma in più per molti pazienti.

Come faccio ad utilizzare l'app?

I pazienti dell'EEOC possono richiedere i dati per accedere all'app presso i servizi ospedalieri dell'Ente. L'app può essere scaricata dagli store dello smartphone, ma per poter accedere la prima volta, occorre appunto richiedere i dati all'EEOC (si tratta di un codice QR). L'applicazione è infatti pensata per i pazienti dell'Ente, e non per chiunque. I vari ambulatori e reparti dell'EEOC hanno la facoltà di proporre spontaneamente l'uso dell'app a quei pazienti che ritengono potrebbero beneficiarne maggiormente.

A cosa mi può servire?

L'applicazione Insieme EOC contiene un'**agenda** che mostra gli appuntamenti del paziente per i prossimi 3 mesi. Quando mancano 2 giorni ad un appuntamento, il paziente riceve una notifica che glielo ricorda. Visualizzando l'appuntamento nell'app, è possibile reperire le informazioni concrete: giorno e luogo, a quale ambulatorio occorre presentarsi, i dati di contatto e altre eventuali precisazioni aggiuntive a seconda del tipo di appuntamento (per esempio, lo scopo).

È presente anche la possibilità di compilare dei **formulari clinici**, che servono a raccogliere dati utili alla cura del paziente o a fini di ricerca.

Attraverso l'applicazione, il paziente ha anche una possibilità di accesso alla propria **documentazione clinica**. Per esempio: certificati medici, ricette, lettere di dimissioni dal pronto soccorso, rapporti, referti. È bene tenere presente tuttavia che alcuni di questi documenti potrebbero essere visibili solo dopo quattro settimane (in particolare i rapporti e i referti). In questo modo, viene dato tempo al paziente di confrontarsi con il proprio medico curante prima di ricevere informazioni specialistiche, che potrebbe anche fraintendere o non comprendere.

Il paziente ha anche la facoltà di richiedere la pubblicazione manuale di alcuni documenti specifici o dell'intera cartella clinica.

L'app può anche essere uno strumento utile per la rappresentanza

Oltre a gestire i propri dati anagrafici e modificarli (nome e cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono ed email), l'app Insieme EOC può anche facilitare la gestione della rappresentanza (figli, tutela...). Il rappresentante può così seguire la situazione del paziente rappresentato. Nel caso di pazienti minorenni, quando il ragazzo o la ragazza raggiunge la maggiore età sanitaria (16 anni), l'eventuale accesso del genitore ai suoi dati verrà automaticamente tolto. A quel punto starà a lui o lei decidere autonomamente se e come dare l'accesso ai propri dati sanitari.

L'app può essere anche utile per figli che vogliono seguire l'andamento delle cure dei propri genitori anziani.

“Adesso vorremmo che l'utilizzo di Insieme EOC iniziasse a diffondersi”

Carlos Garcia, informatico dell'EEOC vice-capo dell'area ICT, ci ha raccontato che al 27 gennaio, l'accesso all'applicazione era stato rilasciato a 4365 persone. Ma che l'obiettivo sarebbe di arrivare in un futuro non troppo lontano a 50'000 utenti.

Nel frattempo, l'applicazione verrà continuamente sviluppata. “A poco a poco, renderemo sempre più documentazione accessibile dall'app. Inol-

tre, sarà possibile in futuro effettuare un check-in tramite l'app prima di una visita eventualmente aggiornando i propri dati. L'agenda verrà ampliata, e conterrà più informazioni concrete per prepararsi ad una visita”. Un'altra possibilità prevista è quella di rendere accessibili i servizi dell'app anche da PC: attualmente, serve uno smartphone.

In futuro un'app sempre più interattiva: ma attenzione ai rischi

L'idea è che attraverso Insieme EOC sarà possibile in futuro prenotare autonomamente alcuni servizi. Inoltre, quando si è ricoverati, si potranno utilizzare alcune funzionalità, per esempio scegliere le preferenze per i pasti. L'ACSI vede di buon occhio tutto quello che va nella direzione di una maggiore trasparenza. Ci auguriamo inoltre che l'accesso ai documenti faciliti il coordinamento delle cure e la comunicazione medico-paziente. Tuttavia, non si può non notare un rischio di andare a contribuire alla sovramedicalizzazione rendendo fin troppo semplice prenotare servizi clinici. A questo proposito, Garcia ci ha risposto come segue:

“La prenotazione di appuntamenti tramite app sarà attivata per quei servizi e per quelle situazioni dove già oggi è il paziente stesso, di regola, a telefonare ai nostri segretariati per fissare un appuntamento. Sarà quindi unicamente una modalità di prenotazione più moderna. La richiesta di esami specialistici rimarrà come oggi di competenza dei medici curanti”.

