

Gestione code e prenotazioni



white

paper

Impresa
Sanità

Informazione e Formazione per i Manager della Sanità

Gestione code e prenotazioni



Immagine: Centro Medico Santagostino.

disponibili. La gestione ospedaliera beneficia anche dei dati ottenuti su dove e quando la maggior parte dei pazienti aspetta e per quanto tempo, questo quindi facilita l'ottimizzazione delle risorse interne. SAP Health for Waiting Time Management si è aggiudicato il Red Dot Design Award 2018 nella categoria "Communication Design" per il suo sistema di progettazione e per l'innovazione nel comunicare i tempi di attesa ai pazienti in un formato visivamente accattivante.

I PROGETTI IN CORSO IN ITALIA

Tornando in Italia, possiamo già citare diversi casi interessanti di ottimizzazione delle liste d'attesa, mediante strumenti innovativi che diventano un nuovo canale di comunicazione efficace con il cittadino. Un caso applicativo rilevante proviene dalla **Regione Marche**, che sta mettendo in pratica un'ampia strategia di approccio multicanale al cittadino (via web, voce, app, sms, mail...) finalizzata non solo a ridurre le liste d'attesa, ma anche a ottimizzare i processi amministrativi offrendo al contempo servizi aggiuntivi.

Si chiama Sm@rtHealth il progetto che Regione Marche ha avviato sin dal 2015 in collaborazione con i partner tecnologici I-Tel e TIM, inizialmente con l'obiettivo di ottimizzare i processi di governo della specialistica e riduzione delle liste di attesa. Oggi il progetto è cresciuto e, visti i riscontri positivi, si è ampliato per soddisfare un obiettivo ambizioso: garantire un'interazione costante, multicanale e trasversale tra cittadino e sanità che possa accompagnare il paziente nei vari punti di contatto con i servizi sanitari. Si va dunque dalla prenotazione di visite, alle vaccinazioni dei minori, dal pagamento dei ticket all'orientamento verso la stanza giusta una volta giunti all'interno della struttura sanitaria, fino al ritiro dei referti e così via.

■ La gestione delle sale d'attesa negli ospedali e nelle strutture sanitarie svolge un ruolo chiave nella soddisfazione del paziente. La mancanza di trasparenza può aumentare il livello di stress dei pazienti e concorre a formare la percezione generale del servizio di una struttura sanitaria

prototipo con dati reali in una sala d'attesa, è stato sviluppato un questionario per convalidare la struttura della soluzione. Il questionario ha rappresentato il punto di partenza della seconda fase di sviluppo. Per ottenere una comprensione più approfondita delle funzionalità del software sono state condotte interviste e sessioni di test con i pazienti. Tutti questi passi hanno contribuito a realizzare il design finale, che soddisfa pienamente le esigenze di tutte le parti coinvolte nel processo. Sul display vengono visualizzati il codice del paziente, l'area di riferimento e, una volta chiamati, anche il numero dell'ambulatorio in cui verrà svolta la visita. Secondo i pazienti, conoscere i tempi di attesa ha dato loro una nuova sensazione di controllo sul loro tempo poiché possono organizzarsi al meglio. Inoltre, la soluzione di SAP consente al personale sanitario di lavorare in modo più efficiente e con meno interruzioni poiché le informazioni sono sempre

Il progetto, sperimentato con successo dal dicembre 2015 nelle Marche Nord, dal dicembre 2016 si è esteso a tutto il territorio regionale. Obiettivo: abbattere le oltre 200.000 prenotazioni che ogni anno si perdono a causa del cosiddetto “no show” (fenomeno per cui si salta la visita senza disdire) con conseguente sottoutilizzo di risorse e mancato recupero di posti liberi. Per fare questo è stato attivato il servizio Recall della piattaforma Sm@rtHealth che, tramite telefonata e SMS, effettua promemoria automatici al cittadino e chiede conferma/disdetta dell'appuntamento. Visti i ritorni, il progetto è stato ulteriormente implementato. Grazie alle app, infatti, si può prenotare, disdire, essere contattati dal centro unico di prenotazione, pagare il ticket, avere il quadro completo (giorno, ora, avvertenze...) delle prenotazioni ed essere avvisati quando i referti sono pronti.

Nel 2019, il progetto Sm@rtHealth sarà esteso anche alla gestione di campagne screening e vaccinali: lo stesso sistema di interazione multicanale (recall telefonico automatico, app, sms, chat, social) invierà al cittadino inviti digitali personalizzati con possibilità di dare feedback o richiedere informazioni. Si potrà anche posticipare appuntamenti di screening proposti dalla Asl, visualizzare libretti vaccinali, conoscere vaccinazioni in scadenza, prenotare, disdire o confermare appuntamenti secondo necessità. Lo sgravio è enorme per la stessa ASUR, tenute a stampare, imbustare e spedire lettere d'invito cartacee, spesso inesitate. Inoltre, in caso di guasto di macchinari o di altra causa di impossibilità a erogare la prestazione, l'ASUR può darne tempestivo avviso automatico via app al paziente con proposta di prossime date alternative e richiesta di feedback.

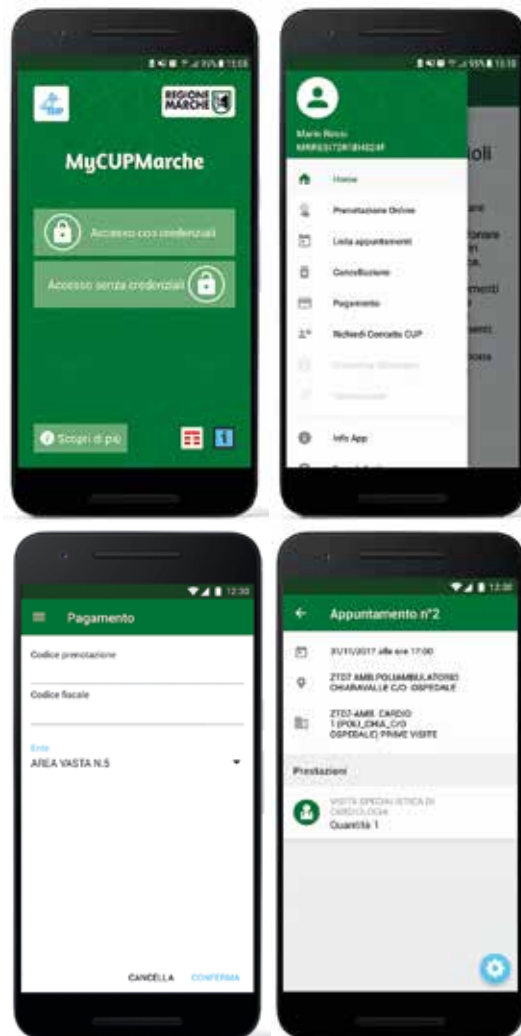
Regione Marche ha dunque scelto di privilegiare un approccio condiviso con il cittadino, attraverso la richiesta di feedback e l'utilizzo di app. Obiettivo del

progetto, infatti, è semplificare la comunicazione tra Asl e Cittadini e migliorarne la relazione; inoltre, si vuole efficientare il processo, riducendo gli sprechi. Il progetto è all'avanguardia nell'utilizzo del solo canale digitale per le comunicazioni al cittadino e in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale. I risultati sono già quantificabili: nel 2018, il servizio è entrato in contatto con 352.668 cittadini, le visite riassegnate sono state 60.561, per 505.789 prenotazioni gestite; con relativa riduzione delle liste di attesa. *«Il ritorno economico di questo progetto è stato valutato in centinaia di migliaia di euro»* commenta Alessandro Giuggioli, Responsabile Sistema Informativo ASUR area vasta 1 e Direttore Tecnico esecuzione CUP unico Regionale. *«Puntiamo a far capire al cittadino che, nel momento in cui interagisce con noi, ottiene un ritorno non solo dal punto di vista amministrativo, ma proprio in termini di qualità dell'assistenza».*

Dal canto nostro, quello che vogliamo fare è offrire servizi a valore aggiunto rispetto al classico desk presente all'interno delle strutture sanitarie».

L'aspetto veramente innovativo del progetto sta nella possibilità di creare una community di cittadini che, registrandosi all'interno dell'app, possano realmente diventare protagonisti dei percorsi di salute e avere un filo diretto con la sanità. Grazie alla community, infatti, i cittadini riceveranno informazioni

■ **La Regione Marche sta mettendo in pratica un'ampia strategia di approccio multicanale al cittadino finalizzata non solo a ridurre le liste d'attesa, ma anche a ottimizzare i processi amministrativi offrendo al contempo servizi aggiuntivi**



Gestione code e prenotazioni

contestualizzate da parte dell'ASUR e proposte di prenotazioni "last minute", con date anticipate rispetto a quelle prenotate, ogni volta che, via cancellazioni on-demand o recall automatico, altri pazienti "virtuosi" libereranno posti; inoltre potranno scambiare le prenotazioni con quelle di altri assistiti registrati nella community e molto altro.

La Community è utilizzata anche per effettuare promemoria al paziente, ad esempio per il pagamento del ticket qualche ora prima della visita. Ove il paziente effettui la visita senza aver pagato il ticket, l'app invia anche un successivo avviso di promemoria. Il tutto al fine di ridurre in origine il ricorso alla "complessa" procedura del recupero

dei crediti sanitari.

Non solo. Nell'ottica di "accompagnare" in multicanalità il paziente nel suo percorso sanitario, l'app guida fisicamente il paziente all'interno della struttura fino al piano e alla stanza giusta, segnalando, ad esempio, il numero di persone in coda o i servizi igienici più vicini. Il tutto mediante un'innovativa soluzione IoT (Internet of Things) che mette in comunicazione l'app del cittadino con i beacons presenti all'interno della struttura.

La coda intelligente in farmacia

LANCIATO ALL'ULTIMO COSMOFARMA, BUTLER È UN SOFISTICATO SISTEMA DI GESTIONE DEI FLUSSI NELLE FARMACIE, CHE VALORIZZA IL TEMPO DI ATTESA



Proposta da Amlab, studio di progettazione e architettura nei settori farmacia, Ho.Re.Ca., retail, office e home design, la soluzione Butler ha debuttato al Cosmofarma 2018 e mostra un lato particolare dell'accoglienza dei pazienti, quello che si interseca con la cosiddetta "customer experience".

La gestione code in questo caso riguarda la farmacia, dove Butler consente al cliente di prenotare il proprio turno di servizio, gestendo liberamente il tempo di attesa, senza dover stare fermo in coda né prestare continua attenzione allo scorrere dei numeri, come succede con i sistemi tradizionali. Butler infatti è un dispositivo elettronico interattivo, che comunica con il cliente, informandolo sul numero di persone in attesa e aggiornando automaticamente il messaggio con l'avanzamento dei clienti serviti al banco. L'innovazione del sistema sta nella continua comunicazione dispositivo-consumatore: Butler si prende cura del cliente dall'ingresso nel punto vendita alla presa in gestione da parte del farmacista,

richiamando l'attenzione illuminandosi, vibrando e indicando a quale banco dovrà dirigersi. Non solo: se il cliente desidera più tempo per fare acquisti, può mettere Butler in pausa. Interrompendola, il cliente non avrà comunque perso la priorità che Butler gli aveva attribuito. Mentre i tradizionali sistemi eliminacode risolvono solo il problema della priorità acquisita, Butler va oltre e trasforma l'approccio dei clienti da passivo a proattivo: i clienti possono scoprire lo spazio vendita in modo autonomo e libero, rinunciando alla staticità a favore della dinamicità.

Il primo vantaggio che il sistema si propone di offrire è, naturalmente, l'incremento degli acquisti da libero servizio. Inoltre, la soluzione consente anche di analizzare i flussi all'interno dello spazio vendita, fornendo informazioni dettagliate sul tempo di permanenza del cliente e sul livello di servizio del personale. Tali dati si possono sfruttare per gestire meglio il personale di farmacia, organizzando meglio le sue attività, oltre che per avere una miglior conoscenza dei propri clienti.

La soluzione vede già una referenza importante a Lucera (Foggia), dove le dottoresse Lidia, Lucia e Federica Fares hanno coinvolto Amlab nel progetto di ristrutturazione della loro farmacia, storica insegna della cittadina pugliese. Un progetto esemplare nel quale tutto l'ambiente della farmacia è stato rinnovato all'insegna dell'interazione con il cliente, più coinvolto nel riconoscere la farmacia come punto di riferimento per la prevenzione, il consiglio e la cura di se stessi. Con il supporto di Butler, il cliente può liberamente esplorare tutte le aree della farmacia, dal make up bar ai vari punti informativi digitali. Il tempo, che per chiunque è una delle risorse più rare e preziose, è riempito di senso e l'attesa, prima statica e stressante, si trasforma in libera scoperta dell'assortimento e delle possibilità di cura offerte dalla farmacia.

