

STRUMENTI e SERVIZI DIGITALI

quali scegliere e come usarli
in base al tuo bisogno



La pandemia da COVID-19

La pandemia da COVID-19 ha costretto tutti i professionisti ad accostarsi al mondo digitale.

L'impiego di servizi digitali permette di mantenere il rapporto con il paziente limitando l'accesso al proprio studio e ridurre quindi l'esposizione a possibili rischi di contagio. Visualizzare **referti diagnostici e fotografie istantanee**, è **fondamentale nelle problematiche dermatologiche**, per la diagnosi e per la corretta valutazione in follow-up grazie al confronto tra immagini riguardanti il pre e post trattamento.

Non sempre è possibile trovare il tempo e le risorse per approfondire in modo strutturato queste tematiche al fine di organizzare un servizio semplice ed efficace, in particolare per chi ha minore dimestichezza con le molteplici tecnologie **ma è possibile trarre qualche spunto da alcuni suggerimenti pratici**



I PUNTI PRELIMINARI

LA SICUREZZA INFORMATICA

È necessario dotarsi di un **adeguato sistema di sicurezza (antivirus)**, anche sullo smartphone, in grado di proteggere il proprio sistema da intrusioni e furto di dati sensibili.

RAPPORTI CON L'ENTE DI APPARTENENZA

Un ulteriore aspetto preliminare da considerare e soppesare, in particolare per i dipendenti di una struttura pubblica (per esempio azienda ospedaliera, università), è il confine tra la sfera della libera professione e i rapporti/vincoli con l'ente di appartenenza, evitando per esempio di sfruttare la visibilità derivante dal proprio ruolo istituzionale per ampliare l'attività privata.



1

Stabilire i servizi e gli obiettivi

Innanzitutto è fondamentale definire i servizi – con i relativi obiettivi – che si intendono offrire quali ad esempio:



Il semplice supporto al paziente, soprattutto nel follow-up clinico



una vera e propria consulenza, individuale oppure gestita a livello pubblico.

Tale orientamento condiziona ovviamente la scelta degli strumenti e i livelli di riservatezza da mantenere.

2

Scegliere gli strumenti

Fino a poco tempo fa computer e telefonia erano due mondi nettamente separati, che oggi sono invece strettamente integrati. Di conseguenza non si tratta più di decidere a quale dei due affidarsi, ma piuttosto **valutare il canale più consono al servizio che si vuole proporre**

CONSULENZA "AD PERSONAM"

MAIL DEDICATA

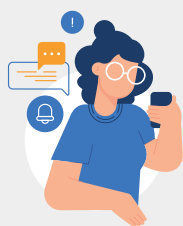
Può essere sufficiente mettere a disposizione **una mail dedicata**. La mail offre spazio per illustrare una problematica e può essere inviata a qualsiasi ora. Consente al paziente di allegare immagini, di fondamentale importanza nelle problematiche dermatologiche, per la diagnosi e per una corretta valutazione in follow-up tramite il confronto tra le immagini riguardanti prima e dopo il trattamento.



MESSAGGISTICA ISTANTANEA

Utilizzare **un sistema di messaggistica istantanea**, come WhatsApp, Messenger, Telegram, gestibili da computer e smartphone. I vantaggi che offre sono soprattutto

- inviare fotografie istantanee, fondamentali per la visualizzazione delle condizioni cliniche soprattutto nel paziente dermatologico
- effettuare videochiamate.



LIVE MEETING

In questo momento di emergenza le **piattaforme per meeting** costituiscono un valido ponte tra medico e paziente. Questi strumenti permettono al clinico di:

- **condividere risultati di esami o immagini diagnostiche con il paziente**
- **monitorare l'andamento della malattia**, o l'esito di un trattamento, attraverso l'invio da parte del paziente stesso di fotografie dell'area interessata, aspetto di fondamentale importanza nelle problematiche dermatologiche.



Esempi di piattaforme gratuite: Skype, Google Hangouts Meet, Zoom Meeting, Microsoft Teams

LA DIVULGAZIONE A UN ELEVATO NUMERO DI PAZIENTI / UTENTI

FACEBOOK

Per raggiungere istantaneamente un elevato numero di persone **un social network**, come Facebook, è la soluzione più funzionale e versatile in quanto permette di:

- illustrare l'attività e l'organizzazione dell'ambulatorio
- diffondere informazioni di servizio, consigli pratici e notizie scientifiche, frutto per esempio di eventi congressuali o proposte come link a fonti autorevoli
- stimolare piccoli forum di discussione e confronto di esperienze
- utilizzare un servizio di messaggistica



È necessario prestare particolare attenzione nell'uso dei social per non confondere la sfera privata con quella professionale. Buona pratica potrebbe essere creare un doppio profilo, in modo da separare rigorosamente il lavoro dalla vita quotidiana.

LINKEDIN

Oltre ai social tradizionali sono disponibili anche reti professionali, LinkedIn in primis, in cui, oltre al proprio curriculum, si possono evidenziare e commentare proprie esperienze, segnalare pubblicazioni, condividere iniziative.



3

Una volta stabilite le finalità, è opportuno cercare di **raggiungere il miglior risultato possibile**. A tale scopo è bene definire i “termini del servizio”: norme, limitazioni, caratteristiche e impegno del servizio loro offerto. Per esempio:



la fascia oraria per l'invio di messaggi



i tempi di risposta alle mail (possibilmente entro 24 ore), ai post o ai messaggi (possibilmente entro qualche ora)



linee guida per formulare quesiti o inviare foto



domande o formalità da evitare



declino di responsabilità (il cosiddetto disclaimer)

È quindi importante **“educare” preventivamente i pazienti** nell'accesso al servizio loro offerto, in modo da evitare fraintendimenti e abusi. Per quanto riguarda la presenza su Facebook o altri social network un ulteriore dettaglio da ricordare è **l'importanza di un aggiornamento sistematico della propria pagina**, la cui dinamicità agli occhi dei pazienti è percepita sempre in maniera positiva, come un segno di presenza e attenzione costante.

Rispettare sempre deontologia e netiquette

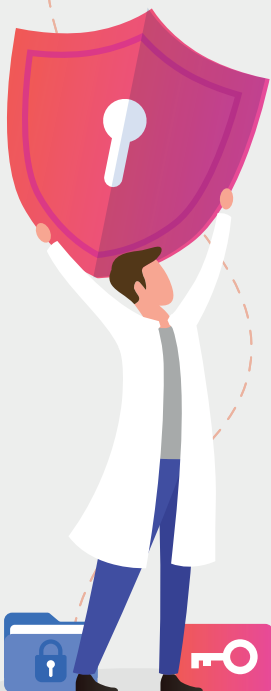
Benché alcuni aspetti, anche giuridici, siano tuttora ambigui o scarsamente definiti, vale il principio basilare che con l'impiego dei new media **cambia la modalità ma non l'essenza della comunicazione**.

Occorre quindi prestare sempre attenzione a come ci si esprime a prescindere dal sistema utilizzato: una risposta contorta potrebbe indurre il paziente a commettere errori, per esempio nell'uso di farmaci, mentre un post ambiguo su Facebook potrebbe dare adito a interpretazioni fuorvianti.

Questi i consigli generali, in cui il codice deontologico si embrica con la netiquette, ossia il galateo digitale:

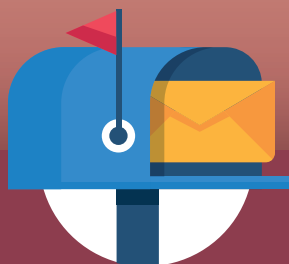
- **evitare di trasmettere o mettere online dati**, foto o video che possano favorire l'identificazione di un paziente o compromettere la privacy altrui
- **attenersi ai principi deontologici**, rispettando i propri confini professionali ed evitando un impiego dei mezzi strumentale a finalità pubblicitarie di qualsiasi genere
- **prestare attenzione alla correttezza e alla chiarezza formale dei propri scritti** (il linguaggio deve essere adeguato al target), a maggior ragione se pubblicati su social network, dove possono essere letti non solo dai pazienti ma anche da colleghi e da altri professionisti
- **impostare correttamente le opzioni dei social media relative alla privacy** e mantenere rigorosa mente separate le informazioni personali da quelle professionali
- **evitare espressioni polemiche e giudizi di merito**, mantenendo toni equilibrati e argomentando le proprie affermazioni (per esempio con link a fonti autorevoli) soprattutto se in dissenso con altre posizioni
- **segnalare alle autorità competenti eventuali contenuti presenti sui social media che possono danneggiare** la privacy, il benessere, i diritti degli assistiti o dei colleghi

4



IN PRATICA ...

MAIL



1

illustrare
problematica

2

inviare osservazioni
/ considerazioni

3

libero orario
di invio

4

allegare
immagini

MESSAGGIO



1

breve descrizione
del problema

2

risposta rapida
/ immediata

3

condividere
immagini

VIDEOCHIAMATA



1

dialogare
con il paziente

2

monitorare l'andamento
della malattia

3

condividere
immagini

SOCIAL



1

raggiungere un elevato
numero di persone

2

illustrare attività
dell'ambulatorio

3

diffondere informazioni
di servizio, consigli pratici
e notizie scientifiche

4

stimolare
la discussione