

Case Manager

Un ruolo attivo per coordinare la cura

Brescia – 23 novembre 2017

I servizi di Telemedicina della Regione Lombardia : telesorveglianza domiciliare per I pazienti con BPCO e Scompenso cardiaco

Giovanna Martinelli

...Telemedicina?

non è una nuova branca della medicina...

è solamente una pratica di interscambio remoto di:

- informazioni in voce (opinioni-pareri)
- segnali biologici
- dati
- immagini/suoni

...Telemedicina? a cosa serve

...può servire a creare, con le tecnologie informatiche, un network di comunicazione in tempo reale:

- *tra ospedale e territorio
(quindi tra MMG, specialisti ospedalieri,
pazienti, strutture protette)*

La storia degli ultimi 20 anni ci insegna che...

ci sono tre fattori importanti da considerare per erogare servizi di telemedicina:

- **Tecnici**
- **Umani**
- **Politici**

Telemedicina: aspetti tecnici

Due mondi diversi

L'Infrastruttura Tecnica

- Due velocità

- Le **telecomunicazioni e l'informatica** evolvono ***molto velocemente***

- Es: velocità connessioni, potenza calcolo

- Il **settore sanitario** è ***lento*** nell'adottare sistemi avanzati di comunicazione e informazione

Standard per HW e SW

- E' fondamentale che i sistemi di telemedicina non siano isole, devono essere in grado di comunicare:
 - con altri sistemi analoghi al fine di garantire l'inter-operabilità fra diversi centri
 - con i sistemi informativi sanitari al fine di garantire la loro integrazione con le normali procedure ospedaliere
- L'adozione di STANDARD risolverebbe questi problemi (ed eviterebbe la dipendenza da un unico vendor)

Telemedicina: aspetti umani

Siamo uomini o telemedici?

L'infrastruttura umana

- Analogamente all'infrastruttura tecnologica, anche dal punto di vista umano la situazione è complessa.

Ci sono:

- **Persone direttamente coinvolte nella telemedicina:** clinici, infermieri, tecnici, ingegneri,...
- **Persone indirettamente coinvolte:** amministrativi, gestori del sistema informativo ospedaliero,...
- La scommessa della telemedicina è di far lavorare insieme tutte queste persone in un ambiente tecnologico molto complesso

Ristrutturazione dell'organizzazione

- La telemedicina ha un apporto dirompente tale che :
 - determina cambiamenti di potere nell'organizzazione
 - crea resistenze alla sua introduzione
 - realizza un "nuovo sapere condiviso in tempo reale"

Telemedicina: aspetti politici

E' qui la forza...o la debolezza

Legislazione

- La telemedicina richiederebbe una legislazione ad hoc per poter essere utilizzata nella pratica corrente:
 - Sicurezza dei documenti digitali
 - Validità del teleconsulto a distanza
 - Privacy del paziente
- **E' necessario definire i "tariffari" delle prestazioni telemediche** (e per molti versi questo è il problema più vincolante...)

Piano Socio Sanitario Regionale Lombardo

- Ha una sezione dedicata alla Telemedicina
 - “L'utilizzo di strumenti telematici in ambito sanitario rappresenta sicuramente uno strumento in grado sia di migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini ed agli operatori sanitari, sia di diminuirne i costi”
- Servizi
 - “Servizi di second opinion”, “Servizi di telemedicina online”, “Formazione a distanza operatori sanitari”
- “Si dovrà arrivare a tariffare questo tipo di servizio, anche in forma sperimentale, in modo da garantire a chi li eroga con successo un sostegno economico proporzionale alla diffusione del servizio... a stabilire l'elenco delle prestazioni erogabili in Telemedicina, stabilire le relative tariffe nonché a determinare i requisiti di qualità di cui le strutture pubbliche e private debbono uniformarsi...”

Piano Sanitario Nazionale con la telemedicina si può :

■ Argomenti

- “Creare **una rete integrata** di servizi sanitari e sociali per l’assistenza ai malati cronici, agli anziani e ai disabili” (non solo informatica)
- **Formazione**: “attivare postazioni di educazione e corsi aziendali per il personale, utilizzando anche e soprattutto la rete informatica”
- “Nasce la necessità di **portare al domicilio del paziente le cure di riabilitazione e quelle palliative con assiduità e competenza**, e di realizzare forme di ospedalizzazione a domicilio con personale specializzato”
- “**Attivare servizi di consulenza a distanza**, compresa la telematica, per i medici di medicina generale e per gli specialisti e sviluppare i mezzi per il trasporto sanitario veloce”

Piani EU



COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES

Brussels, 4.11.2008
COM(2008) 689

**COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN
PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL
COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS**

on telemedicine for the benefit of patients, healthcare systems and society

La storia ci insegna anche che...

la Telemedicina come pratica di interscambio remoto di informazioni mediante un network di comunicazione genera un "ingente e continuo" flusso di dati.

Chi provvede alla gestione di questi flussi?



I Centri Servizi

Un **Centro Servizi** può espletare questo compito curando gli aspetti:

1. Organizzativi

- corretta gestione del flusso-dati in entrata
- formazione del personale dedicato

2. Tecnologici

- realizzazione-organizzazione-gestione di network di comunicazione
- gestione di piattaforme informatiche dedicate

Aspetti organizzativi: il centro servizi come hub

Un Centro Servizi è nel contempo:

- un call-center (servizi principalmente in voce)
- un contact center (con web-services multimediali fax, e-mail, video).

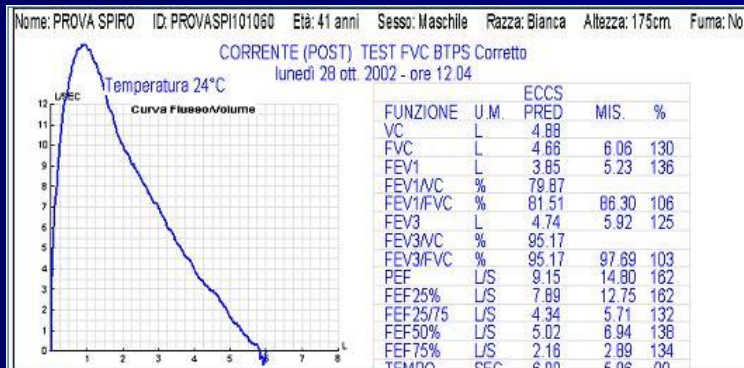
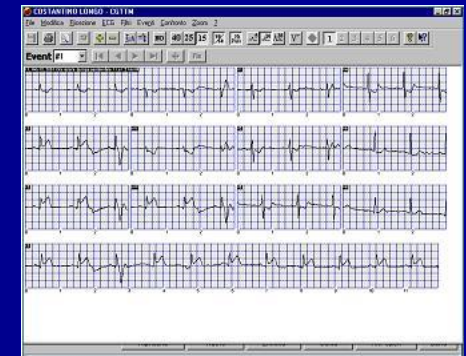
La centrale operativa è assimilabile ad un **ASP**, Application Service Provider in grado di supportare, in tempo reale e per via telematica, flussi di informazioni sanitarie (in voce, dati, immagini).



Il centro servizi... le prestazioni

Un centro servizi deve poter gestire:

- **teleconsulti e videoconsulti specialistici**
- **second opinion, teleriabilitazione**
- **telenursing e triage infermieristico**
- **refertazione di prestazioni strumentali (online, store and forward).**



Da cosa siamo partiti?

Il progetto di ricerca " Boario Homecare "** **telecardiologia e territorio (1998)

- Scopo del progetto: realizzare un centro servizi di telecardiologia per effettuare prestazioni diagnostiche clinico-strumentali in tempo reale in favore di MMG .
- La telecardiologia in questo caso veniva sviluppata ed applicata come uno strumento complementare e supplementare all'attività quotidiana del medico di medicina generale.

...i riconoscimenti ottenuti:



Di che cosa ha bisogno il MMG per:

- gestire con più efficacia la propria attività professionale quotidiana?***
- migliorare l'appropriatezza diagnostica?***
- ridurre ricoveri ed eventi?***



... spesso, di un teleconsulto "on-line" per

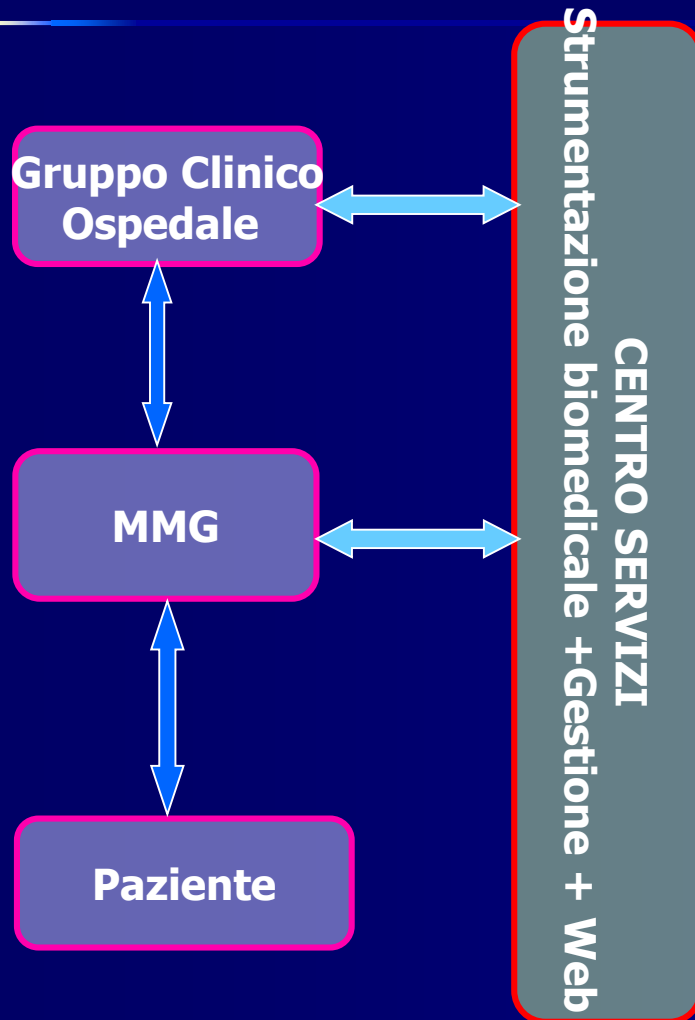
- arrivare a diagnosi e terapie in tempo reale
- condividere percorsi diagnostico-terapeutici
- migliorare l'appropriatezza dell'invio alle strutture di emergenza
- migliorare l'appropriatezza della richiesta di esami diagnostici

Scopo dei progetti

Lo scopo era quello di verificare se teleconsulti on line, forniti in urgenza od elezione, a MMG durante la loro attività professionale abituale consentissero:

- appropriatezza degli invii alle strutture di Pronto Soccorso
- appropriatezza delle richieste di ospedalizzazione per pazienti con cardiopatie
- appropriatezza di richieste per visite ambulatoriali specialistiche
- appropriatezza di richieste per prestazioni strumentali ambulatoriali.

Il modello organizzativo

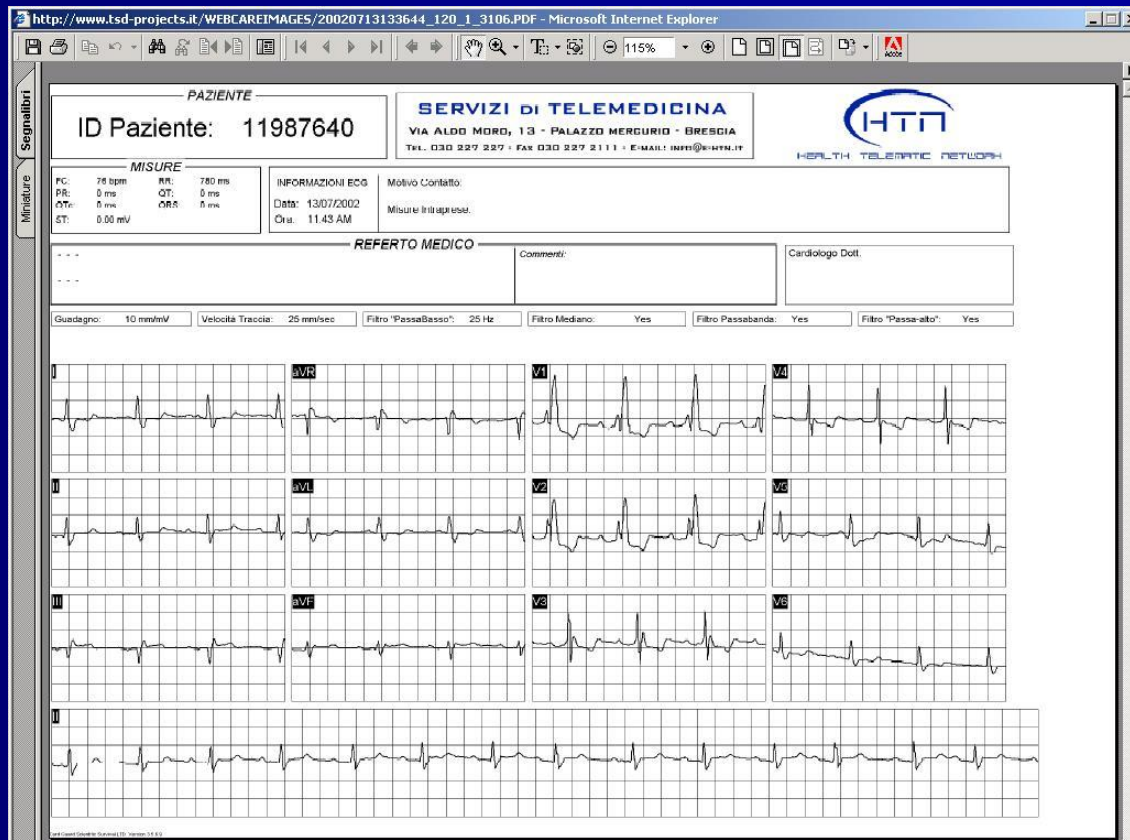
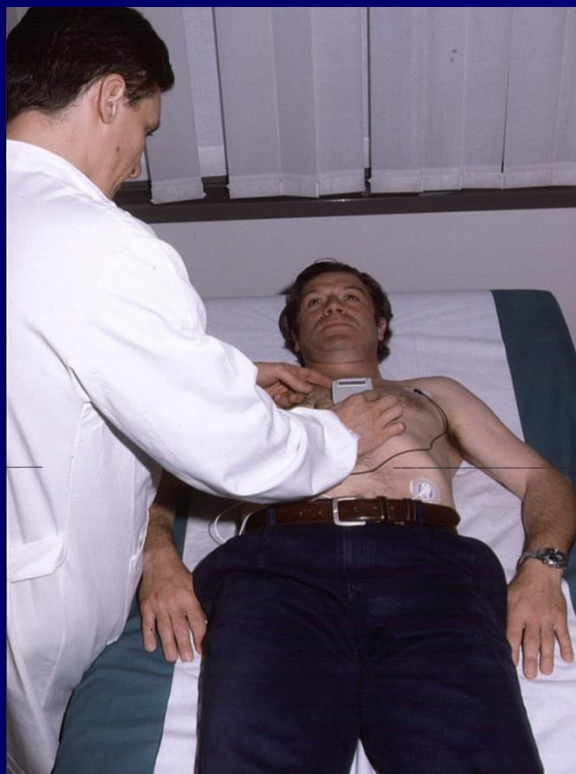


- Il progetto vedeva il coinvolgimento di 4 attori
 - *gli specialisti cardiologi*
 - *gli MMG*
 - *i Pazienti*
 - *il centro servizi che offriva il supporto tecnologico ed organizzativo*

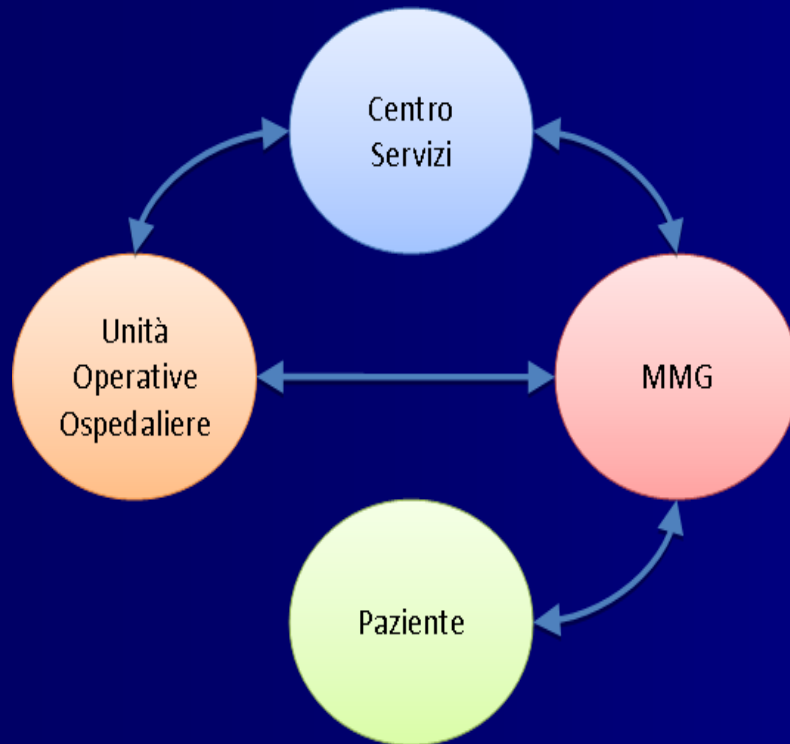
TELECARDIOLOGIA

La prestazione strumentale di telecardiologia poteva essere effettuata in qualsiasi momento della giornata e in qualsiasi punto del territorio sia in emergenza che in elezione

Esecuzione di un tracciato ecgrafico



Teleconsulto specialistico al medico di medicina generale



Flow-chart operativa:

- arrivo di una chiamata telefonica al centro servizi
- apertura della scheda paziente, ricezione dati relativi al paziente ed eventuale tracciato ECG
- terminata la ricezione, il centro servizi metteva in relazione il MMG con lo specialista richiesto
- lo specialista dalla postazione remota esaminava la scheda sanitaria

Specialista e MMG potevano confrontarsi direttamente sulla situazione del paziente con il teleconsulto

Teleconsulto al MMG: flow chart



MMG



Centro Servizi



Specialista

Il teleconsulto era costituito dai seguenti momenti:

- informazioni riguardanti anamnesi e sintomi riferiti dal paziente
- informazioni riguardanti l'esame obiettivo svolto dal MMG con il rilievo di alcuni parametri vitali
- teleconsulto specialistico con refertazione del tracciato

Il Modello

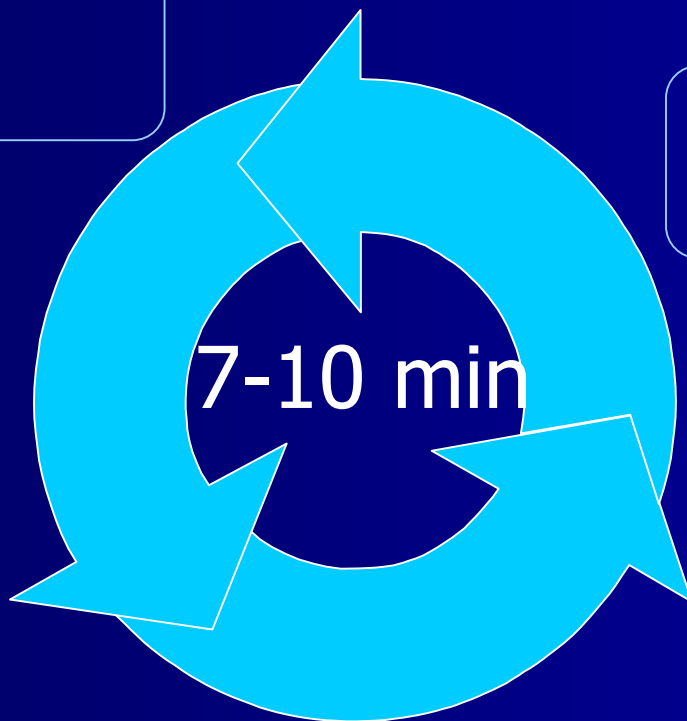
Il tempo-medio di erogazione della prestazione era di 7-10 min tra esecuzione del tracciato ecgrafico, contatto con la centrale operativa, teleconsulto, refertazione, rinvio del referto via e-mail, fax o in alternativa pubblicazione su web).

MMG,

**CENTRO
SERVIZI**

7-10 min

PAZIENTE



Opportunità d'utilizzo del servizio

A titolo esemplificativo:

- controlli in prevenzione primaria per soggetti a rischio (diabetici, ipertesi, dislipidemici etc..)***
- controlli in prevenzione secondaria dopo un evento cardiovascolare***
- controlli per insorgenza di segni e/o sintomi di natura cardiovascolare***
- controlli routinari, per screening etc..***
- controlli in soggetti sani per pratica sportiva agonistica, esecuzione di indagini strumentali con contrasto etc..***

Rapporto tra MMG e cardiologo attraverso la telemedicina.

I risultati sono stati, a nostro avviso, lusinghieri, da ricondurre all'efficacia del teleconsulto che si attivava tra lo specialista cardiologo e l'MMG che, conoscendo in modo approfondito il proprio paziente, orientava e facilitava in modo corretto le decisioni finali dello specialista.

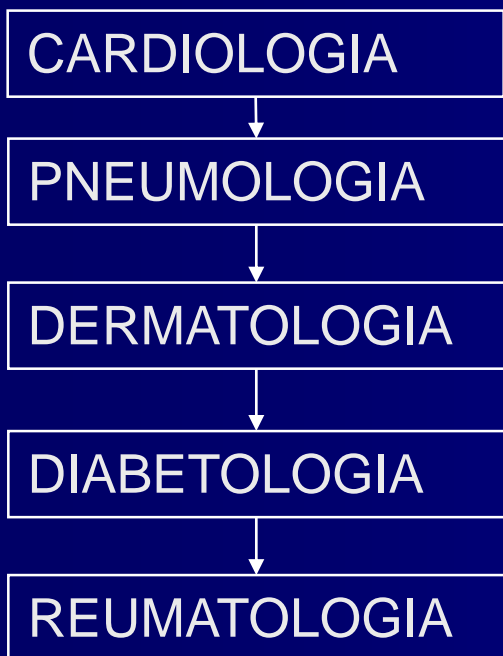
SUMMA

***Second opinion Unificata
per Medici di Medicina Generale associati
e valore aggiunto delle nuove forme organizzative
(2003-2005)***

*IRCCS Fondazione Salvatore Maugeri-Gussago (BS), Co.Me.Te (BS),
ASL Monza, Istituto di Igiene Università di Milano, Cefriel (MI),
DG Sanità Regione Lombardia
Regioni: Lombardia, Valle d'Aosta, Molise*

Il processo di erogazione del servizio

SPECIALITA' COINVOLTE



PER LA GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO ERANO PREVISTE FASI A CARICO DEL CENTRO SERVIZI

GESTIONE ATTIVAZIONE

GESTIONE FASCICOLO PAZIENTE

RICEZIONE/ TRASMISSIONE DATI ANCHE BIOMEDICALI

PER LA GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO ERANO PREVISTE FASI A CARICO DELLO SPECIALISTA

CONSULTO

RICEZIONE/ TRASMISSIONE DATI CON CENTRO SERVIZI