

MeB – Pagine Elettroniche

Volume VI

Marzo 2003

numero 3

CONTRIBUTI ORIGINALI - RICERCA**PedWeb, il “tuo” Pediatra in Internet**

Gianni Caso, Antonio Brienza

Pediatr di famiglia

La relazione tra pediatra e genitori utilizza tradizionalmente diversi canali, dall'atto comunicativo diretto, verbale e non verbale, al momento della visita, alle schede cartacee informative e formative per l'utenza, al telefono, alle comunicazioni in sala d'attesa. Negli ultimi anni sono cominciate ad affacciarsi iniziative di siti rivolti ai genitori, gestiti da pediatri, tendenti a sfruttare il web per proporre informazioni, fare educazione alla salute, offrire spazi di comunicazione tra genitori. La progressiva diffusione dell'accesso ad Internet nelle famiglie e tra i pediatri, il sempre maggiore sviluppo dei softwares “web oriented” sono i principi motivi che ci hanno spinto a ideare e realizzare PedWeb, la prima iniziativa che propone al pediatra l'utilizzo del web come ulteriore canale per dialogare coi propri assistiti.

IL PRECEDENTE

Il “papà” di PedWeb è l'“Area assistiti” (la prima nel suo genere in Italia) della Pediatria di Gruppo di Bergamo (Caso, Marengoni, Venturelli), contenuta all'interno della prima versione del sito “Pediatria-ambulatoriale.it”. I genitori degli assistiti dei 3 pediatri del gruppo, collegandosi in Internet e inserendo la propria password, potevano accedere ad alcune schede, pubblicate dai pediatri, tra cui schede educazionali, avvisi sul servizio, carta dei servizi, informazioni sui servizi ASL.

WWW.PEDIATRIA-AMBULATORIALE.IT

Anche PedWeb, come il suo “progenitore”, nasce per iniziativa e nel contesto di Pediatria-ambulatoriale.it (<http://www.amicopediatra.it/>), un sito che nel frattempo ha cambiato veste e, da sito locale contenente soprattutto schede educazionali frutto dell'esperienza del gruppo di Bergamo e dell'ARP (Associazione per la Ricerca in Pediatria di Bergamo), si propone ora come un portale in grado di fornire, a genitori e pediatri, una serie di servizi informativi, scientifici e gestionali. Ospite del sito, e in procinto di svilupparsi secondo le esigenze dell'associazione, l'area APeG (Associazione dei Pediatri in Gruppo), con l'archivio delle Pediatrie di Gruppo italiane.

COSA È PEDWEB?

PedWeb è un servizio che Pediatria Ambulatoriale propone a Pediatri interessati a sfruttare la duttilità di Internet per migliorare la comunicazione con la propria utenza e la gamma di servizi offerti. Un singolo pediatra, un gruppo o un associazione di pediatri possono aprire all'interno di Pediatria Ambulatoriale un proprio sito dotato di un software che consente al pediatra o ai pediatri titolari di gestire in modo del tutto autonomo la realizzazione e la modifica dei contenuti del sito e la regolazione dell'accesso dei propri assistiti ai servizi erogati. Il software risiede sul server remoto e vi si accede collegandosi ad Internet.

COSA OFFRE

In pratica, il pediatra che abbia aderito a PedWeb ha la possibilità di scegliere una o più delle seguenti opzioni:

- Pubblicare sul proprio sito documenti o schede consultabili da parte dei suoi assistiti
- Inviare o pubblicare newsletter o messaggi a tutti gli assistiti.
- Pubblicare messaggi personalizzati (cioè indirizzati specificamente a determinati assistiti).
- Rispondere a e-mail inviate da parte degli assistiti.
- Pubblicare su web la Scheda Anamnestica Multilingue con i dati salienti del paziente.

E' da sottolineare che è il pediatra a decidere di volta in volta, al momento del primo inserimento e successivamente, a chi concedere l'accesso ai servizi, quali servizi attivare e, paziente per paziente, a quali servizi ogni singolo paziente può accedere. Nel caso dei gruppi o delle associazioni, sono previsti due livelli di accesso e di erogazione dei servizi: il primo comune a tutti i pediatri del gruppo o dell'associazione, il secondo utilizzabile dal singolo pediatra.

L'accesso da Pediatria-ambulatoriale.it garantisce sia al pediatra che ai suoi assistiti una serie di servizi tipici di un portale, come l'accesso alle schede educazionali, alle rubriche “Il Pediatra risponde” e “Io e il mio pediatra”, alle newsletter e ai links utili dell'Area genitori, all'Area self help, alle rubriche subspecialistiche, alle schede informative, alle newsletter e ai links dell'area pediatri.

PUBBLICAZIONE DI DOCUMENTI O SCHEDE

Il pediatra può, in modo del tutto autonomo:

- pubblicare sul proprio sito schede o documenti
- raggrupparli per argomenti (esempi di possibili argomenti: Avvisi, Consigli, Informazioni, Carta dei Servizi)

- modificarli, sospenderli, cancellarli
- gestirli a due livelli se opera in gruppo o associazione: in pratica, il gruppo o associazione potrà decidere quali schede presentare a nome del gruppo/associazione e quali riservare agli assistiti dei singoli pediatri

MESSAGGI

Si tratta di veri e propri messaggi che il pediatra pubblica sul sito, e che gli assistiti possono consultare solo collegandovisi. Possono essere rivolti a tutti gli assistiti o personalizzati assistito per assistito. Il pediatra può verificare se e quando il messaggio è stato letto, decidere il tempo per cui l'assistito può consultare e/o archiviare i messaggi, tenerne a sua volta un archivio.

Qualche esempio di utilizzo dei messaggi:

Per tutti gli assistiti: Novità sul servizio, informazioni sui servizi territoriali, novità prescrittive, segnalazione di schede nuove o attuali

Personalizzati: informazioni o comunicazioni riservate, indicazioni terapeutiche programmate (cronico, profilassi stagionali, ecc.)

NEWSLETTER

Si differenziano dai messaggi perché:

- vengono inviate direttamente all'assistito (non è pertanto necessario che l'assistito acceda al sito)
- presuppongono che l'assistito abbia una casella e-mail e abbia liberamente fatto richiesta di ricevere le news
- non è possibile verificarne l'avvenuta lettura da parte dell'assistito
- prevedono, come le schede, un doppio livello di gestione in caso di Gruppo/Associazione

MESSAGGI DA PARTE DEL GENITORE

Il pediatra può decidere di dare la propria disponibilità a ricevere messaggi di posta elettronica inviati dall'assistito. Si tratta di una funzione delicata, che richiede un esplicito accordo pediatra-genitori sul tipo e sulle modalità delle comunicazioni. Alcuni esempi di possibili applicazioni: richiesta di certificati, comunicazioni logistiche (cambio di indirizzo, ecc), aggiornamenti su una patologia cronica, segnalazione di eventi pregressi (episodi acuti in vacanza, accessi al Pronto Soccorso).

PUBBLICAZIONE DELL'ANAMNESI DEL PAZIENTE

Il pediatra può rendere disponibili sul sito i dati clinici salienti del paziente. L'inserimento e l'aggiornamento dei dati sono consentiti solo al pediatra, fatta eccezione per i dati logistici

(indirizzo, ad esempio). L'interfaccia per il pediatra è assistita da dizionari, sia per favorire l'inserimento dei dati, sia per consentire la traduzione automatica nelle 5 lingue principali. L'assistito può accedere ai dati collegandosi ad Internet ed accedendo al sito con la sua password. Può anche stamparli, nel caso ad esempio preveda di trovarsi in condizioni in cui l'accesso ad Internet non sia fattibile.

L'anamnesi su Web è senz'altro l'aspetto più innovativo di PedWeb, e si presta ad utilizzi di assoluto interesse, quali:

- Presa visione immediata dei problemi rilevanti del paziente in caso di visita urgente effettuata dal Pediatra di un'associazione ad assistiti in carico ad altri colleghi.
- Presa visione immediata dei problemi rilevanti del paziente da parte di colleghi di guardia in caso di accesso ad un Pronto Soccorso
- Disponibilità in ogni momento dei dati del paziente in caso di ricovero, di visite specialistiche o visite presso altri medici.
- Comprensione immediata dei problemi medici più rilevanti da parte di colleghi stranieri in caso di malattia o infortunio in occasione di soggiorni all'estero.

PUNTI CRITICI

Come tutti i servizi innovativi, PedWeb presenta aspetti critici. Cercheremo qui di analizzarli uno per uno:

1. PRIVACY

I dati dell'assistito risiedono sul server remoto, per cui viene prestata una particolare cura per ciò che riguarda sia l'accesso ai dati (regolato da login e password personali) che la loro sicurezza (garantita dall'alto livello del servizio da parte del provider e da backup periodici effettuati regolarmente da parte del fornitore di PedWeb).

Il pediatra fruitore di PedWeb è responsabile della custodia e del trattamento dei dati personali del paziente, analogamente del resto ad ogni altro utilizzo egli ne faccia.

Esiste però anche un livello di responsabilità che coinvolge l'assistito, per tutti i casi in cui decida di alienare ad altri la login e la password di accesso.

2. INTERNET

Per utilizzare PedWeb, sia il pediatra che l'assistito devono necessariamente accedere ad Internet. Ciò può costituire un limite al suo utilizzo, visto che i pediatri e i cittadini che accedono alla Rete sono ancora la minoranza.

Il trend è però sicuramente in ascesa (circa il 500% di incremento negli ultimi 2 anni), e sempre più sono disponibili sul mercato offerte di collegamenti ad alta velocità (ADSL, fibre ottiche) a prezzi abbordabili. Inoltre, la possibilità di predisporre off-line (cioè senza essere collegati) i documenti che verranno poi pubblicati limita il tempo di collegamento.

D'altra parte, la tecnologia Web oriented (cioè il software residente sul server remoto e non sul PC dell'utilizzatore) consente di eliminare i problemi di installazione sul PC e di rendere manutenzione ed aggiornamento del programma molto più agevoli, rapidi ed economici. Si tratta, tra l'altro, della soluzione ideale per la gestione in contemporanea da più operatori in sedi tra loro distanti, come nel caso, ad esempio, di associazioni di pediatri

3. IMPEGNO

PedWeb apparentemente implica un impegno aggiuntivo per il pediatra. Più che la predisposizione delle schede, soprattutto l'invio e l'eventuale ricezione di messaggi da parte dell'utenza, e ancor di più la predisposizione e l'aggiornamento della scheda anamnestica dell'assistito comportano al pediatra tempo ed attenzione, destinati ad aumentare con l'incremento del numero di genitori interessati.

Per questo si è cercato di personalizzare al massimo le opzioni del pediatra, che può scegliere se e quali funzioni attivare, e di rendere l'utilizzo del software estremamente semplice ed immediato, con automatismi che snelliscono e facilitano la compilazione da parte del pediatra.

E' innegabile d'altra parte che Internet è il media del futuro; di questo anche il pediatra deve prendere atto, cominciando ad abituarsi all'idea che molte transazioni e comunicazioni potrebbero già ora, molto più "ergonomicamente", viaggiare via Web, alleggerendo tra l'altro i canali tradizionali, come il telefono, spesso intasati da richieste di certificati o ricette a scapito della effettiva reperibilità telefonica per urgenze o comunque per problemi più rilevanti.

Inoltre anche il Pediatra di Famiglia, che opera in un contesto tutto sommato "protetto", non può non proporsi anche in un'ottica di miglioramento e differenziazione dell'offerta di servizi, per cui anche un prodotto apparentemente di nicchia, come PedWeb, deve essere visto come una risposta alle esigenze di una parte dell'utenza (magari più acculturata, con maggiori esigenze di spostamento, ecc.). Ciò si traduce in immagine, ma anche in concorrenzialità, soprattutto in contesti più o meno liberistici o assicurativi che sembrano affacciarsi in varie parti di Italia. Non è casuale, del resto, se servizi simili a PedWeb sono già disponibili sul Web, a testimonianza di un'esigenza reale di una parte dell'utenza; nessuno però può contare sulla professionalità e sul livello di conoscenza dei problemi dell'assistito che solo il medico curante può garantire.

E' ovvio, infine, che almeno una parte dei servizi che il pediatra mette a disposizione dei suoi assistiti con PedWeb non può che essere a pagamento, ad esempio a fronte di un canone annuale di abbonamento; ciò dando per scontato che le casse sempre più asfittiche delle regioni e delle ASL non siano in grado di prendersi carico del costo di un servizio che per altro interessa pur sempre solo una parte, e senza dubbio non la più indigente, dell'utenza pediatrica.

4. PERSONALIZZAZIONE

Può essere scoraggiante per il pediatra pensare di doversi adattare passivamente a tutte le funzioni implementabili con pedWeb

Per questo, PedWeb si propone come uno strumento estremamente duttile ed elastico e consente al pediatra di:

- scegliere quali funzioni di PedWeb implementare e quale utilizzo farne
- decidere, assistito per assistito, se e quali servizi attivare
- decidere se e quali servizi far pagare all'assistito
- usufruire di un doppio livello di comunicazione in caso di attività in Gruppo o Associazione

RAPPORTI CON WWW.PEDIATRIA-AMBULATORIALE.IT

L'accesso dal sito di Pediatria Ambulatoriale consente indubbiamente sia al pediatra che ai suoi assistiti di accedere alle informazioni e ai servizi in esso contenuti, in un contesto per altro soggetto a sua volta a norme etiche e deontologiche.

L'accesso avviene in modo automatico: inserendo login e password, l'utente si ritrova direttamente nel sito del suo pediatra, senza banner o inserti pubblicitari che non siano stati autonomamente inseriti, sotto la propria responsabilità, da parte del pediatra curante.

CANONE

PedWeb è un servizio per cui è previsto un canone annuale, che dà diritto anche all'assistenza e all'aggiornamento del programma. Sono previste agevolazioni per l'acquisto di più pacchetti (per esempio in caso di Gruppi o Associazioni di pediatri). Si pensi comunque che è sufficiente l'adesione di 10 assistiti (ad un costo ipotetico di 50 Euro) per consentire largamente al pediatra di ammortizzare la spesa.

IMPEGNO E OFFERTA DI SERVIZI

PedWeb apparentemente implica un impegno aggiuntivo per il pediatra. Più che la predisposizione delle schede, soprattutto l'invio e l'eventuale ricezione di messaggi da parte dell'utenza, e ancor di più la predisposizione e l'aggiornamento della scheda anamnestica dell'assistito comportano al pediatra tempo ed attenzione, destinati ad aumentare con l'incremento del numero di genitori interessati.

Per questo si è cercato di personalizzare al massimo le opzioni del pediatra, che può scegliere se e quali funzioni attivare, e di rendere l'utilizzo del software estremamente semplice ed immediato, con automatismi che snelliscono e facilitano la compilazione da parte del pediatra.

E' innegabile d'altra parte che Internet è il media del futuro; di questo anche il pediatra deve prendere atto, cominciando ad abituarsi all'idea che molte transazioni e comunicazioni potrebbero già ora, molto più "ergonomicamente", viaggiare via Web, alleggerendo tra l'altro i canali tradizionali, come il telefono, spesso intasati da richieste di certificati o ricette

a scapito della effettiva reperibilità telefonica per urgenze o comunque per problemi più rilevanti.

Inoltre anche il Pediatra di Famiglia, che opera in un contesto tutto sommato “protetto”, non può non proporsi anche in un’ottica di miglioramento e differenziazione dell’offerta di servizi, per cui anche un prodotto apparentemente di nicchia, come PedWeb, deve essere visto come una risposta alle esigenze di una parte dell’utenza (magari più acculturata, con maggiori esigenze di spostamento, ecc.). Ciò si traduce in immagine, ma anche in concorrenzialità, soprattutto in contesti più o meno liberistici o assicurativi che sembrano affacciarsi in varie parti di Italia. Non è casuale, del resto, se servizi simili a PedWeb sono già disponibili sul Web, a testimonianza di un’esigenza reale di una parte dell’utenza; nessuno però può contare sulla professionalità e sul livello di conoscenza dei problemi dell’assistito che solo il medico curante può garantire.

E’ ovvio, infine, che almeno una parte dei servizi che il pediatra mette a disposizione dei suoi assistiti con PedWeb non può che essere a pagamento, ad esempio a fronte di un canone annuale di abbonamento; ciò dando per scontato che le casse sempre più asfittiche delle regioni e delle ASL non siano in grado di prendersi carico del costo di un servizio che allo stato attuale interessa pur sempre solo una parte dell’utenza pediatrica.