

## Il teleconsulto

Marco Pradella  
Castelfranco Veneto

## MIT direttiva 2004 - email



- d) efficienza delle amministrazioni: posta elettronica, documento elettronico.
  - La diffusione della posta elettronica e dell'utilizzo di documenti elettronici e' presupposto indispensabile alla migliore efficienza interna. Ogni amministrazione dovrà, pertanto, dedicare rinnovato impegno a questo tema, realizzando in particolare quanto specificato nella emananda direttiva (casella di posta elettronica in dotazione a tutti i dipendenti, attivazione e utilizzo costante e tempestivo di caselle istituzionali, utilizzo interno della posta elettronica almeno in tutti i casi citati, utilizzo di posta elettronica certificata, ecc.).



- Il progetto @P@, curato dal CNIPA, rappresenta per tutte le amministrazioni statali il punto di riferimento per ogni iniziativa, sia per quanto riguarda la partecipazione alle iniziative comuni (posta certificata, indice P.A.), sia per quanto riguarda il sostegno ai progetti specifici di ogni amministrazione.

## medicina in posta elettronica: il tempo



- **...We find e-mail enquiries useful, since test results can be presented efficiently, saving clinical time and allowing a prompt, appropriate response...**



Gordon C, Krimholtz M. E-mail and patients: a medicolegal minefield. *Lancet* 2003;362:1768

## posta elettronica: la soddisfazione



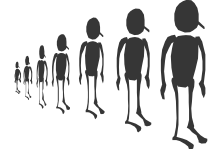
- GPs welcome feedback
  - Jiwa M, Walters S, Mathers N. Referral letters to colorectal surgeons: the impact of peer-mediated feedback. *Br J Gen Pract.* 2004 Feb;54(499):123-6.
- GP satisfaction was high. Forty four per cent of the neurologist's time was saved compared with conventional consultation.
  - Patterson V, Humphreys J, Chua R. Email triage of new neurological outpatient referrals from general practice. *J Neurol Neurosurg Psychiatry.* 2004 Apr;75(4):617-20.
- ... digital camera ... transmitted by email ... Referral was judged to be beneficial in 24 cases (89%)
  - Vassallo DJ, Hoque F, Roberts MF, Patterson V, Swinfen P, Swinfen R. An evaluation of the first year's experience with a low-cost telemedicine link. In Bangladesh. *J Telemed Telecare.* 2001;7(3):125-38

## email col paziente: efficacia



- once physicians and patients become comfortable with it, mutual satisfaction seems inevitable
  - Joseph E. Scherger, MD, MPH. Online Communication With Patients: Making It Work. *Fam Pract Manag* 11(4):73-74, 2004. <http://www.medscape.com/viewarticle/473693>
- asynchronous medium, email enables correspondents to respond at their own convenience in a time effective manner, averaging four minutes per email in one study... avoids the need to return missed telephone calls... cost effective ... less intimidating
  - R Al-Shahi, M Sadler, G Rees and D Bateman. The internet. *Journal of Neurology Neurosurgery and Psychiatry* 2002;73:619-628

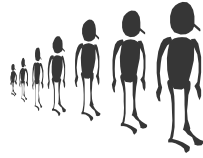
## email e liste di attesa?



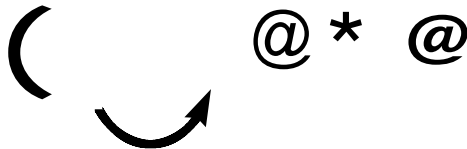
- consulenza specialistica
- consulto incrociato, verifica informazioni
- efficacia



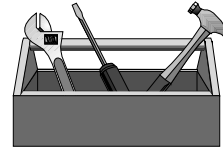
## email e liste di attesa?



- consulenza specialistica
- consulto incrociato, verifica informazioni
- efficacia



## strumenti comunicazione elettronica

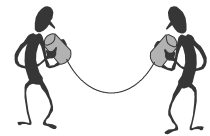


## linee guida posta elettronica in medicina



- BEVERLEY KANE, MD, AND DANIEL Z. SANDS, MD, MPH, for the AMIA Internet Working Group, Task Force on Guidelines for the Use of Clinic--Patient Electronic Mail. Guidelines for the Clinical Use of Electronic Mail with Patients. Journal of the American Medical Informatics Association, Volume 5, Number 1, Jan/Feb 1998
- [http://www.amia.org/pubs/other/email\\_guidelines.html](http://www.amia.org/pubs/other/email_guidelines.html)

## Electronic Mail - responsabilità condivise



- stabilire scopo scambio email
- stabilire tempo di risposta (medico e paziente)
- evitare ira, sarcasmo, critiche, riferimenti ironici a terzi
- crittografia per proteggere privacy

## Electronic Mail - responsabilità medico



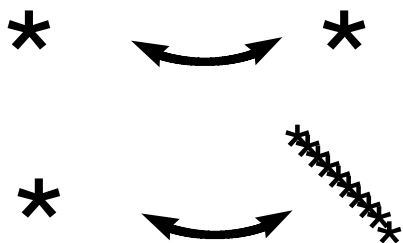
- consapevolezza paziente elementi sicurezza e riservatezza
- consenso informato
- protezione email posta in arrivo e screensaver con pw
- non distribuire indirizzo email a terzi
- usare marchio-firma elettronica e testatina con avviso privacy
- risposta automatica per conferma ricezione-lettura
- allegare stampa email in cartella
- back-up settimanale
- mantenere mailing list per annunci collettivi (problemi tecnici)

## Electronic Mail - responsabilità paziente

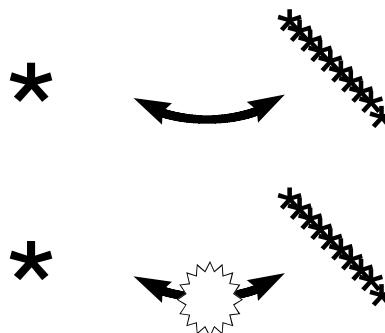


- classificare messaggio con oggetto
- usare informazioni identificative (tessera sanitaria, numero ricovero) nel corpo
- usare marchio-firma elettronica
- comunicare ricezione della risposta del medico

### email personale e collettiva

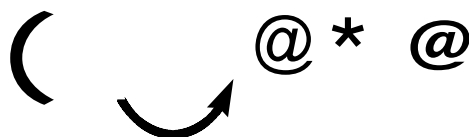
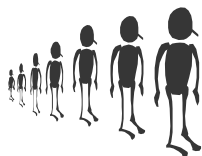


### email collettiva e mail list



### email e liste di attesa?

- consulenza specialistica
- consulto incrociato, verifica informazioni
- efficacia



... per saperne di più ...



[www.LABMEDICO.it](http://www.LABMEDICO.it)

BITMEDICO LABSTATISTICA

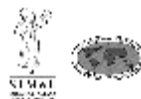
LABSITI LABGOVERNO LABLIBRI

LABRISCHIO



[www.CISMEL.it](http://www.CISMEL.it)

[www.SIMEL.it](http://www.SIMEL.it)



- gruppo Informatica
- gruppo Risk Management
- news: standard - linee guida