



Trieste, 12 aprile 2018 - Prenota, paga, taglia la coda, ritira il referto. Tutto online, attraverso il nuovo “sportello virtuale” dell’IRCCS Burlo Garofolo. L’ospedale materno infantile di Trieste ha presentato in una conferenza stampa le innovazioni istituite per facilitare i propri utenti quando si tratta di accedere all’Istituto per effettuare un esame di laboratorio o una visita ambulatoriale. Una “catena di montaggio” informatica che permette, tutte le volte che è possibile, di andare all’Burlo una volta sola, quella in cui si esegue la prestazione, e di effettuare a casa, con facilità, tutte le procedure amministrative a monte e a valle della prestazione stessa.

“Abbiamo composto una serie di strumenti - ha spiegato il direttore generale, Gianluigi Scannapieco - che rendono molto semplice effettuare tutte le operazioni che si fanno prima e dopo una prestazione sanitaria al Burlo, quelle che prendono tempo e a volte creano code: da oggi lo sportello per accedere ai servizi del Burlo è personale per ogni utente, e sta dentro al suo smartphone”.

Per molti esami che vengono effettuati al Burlo, in particolare per gli esami di laboratorio e l’accesso agli ambulatori, lo smartphone diventa davvero uno sportello virtuale: è necessario recarsi al Burlo solo per effettuare l’esame o la visita, perché tutte le altre fasi sono gestite attraverso il sito web e con una app.

“In questi anni di parla di modello hub&spoke, ovvero ospedale centrale e strutture periferiche che parlano con l’ospedale principale: il Burlo, in un’ottica di rete pediatrica, vuole adesso essere vicino a tutti i bimbi e le mamme della regione, il nostro obiettivo è portare il Burlo da loro, e non loro dal Burlo”, ha spiegato Scannapieco.

Tornando all’operatività del nuovo servizio, ecco i punti principali.

Prenota online - Un esame di laboratorio, una visita ambulatoriale possono essere prenotati online, sul sito web del Burlo, alla voce Servizi e scegliendo il link “Servizi Virtuali”.

Pagamento - Sempre dal sito web del Burlo, è possibile pagare le prestazioni sanitarie accedendo al link Servizi —> Servizi Virtuali —> Pagamento online.

La coda? La fa lo smartphone: C'è un'ulteriore novità, che permette di "saltare la coda"; si tratta dell'applicazione "CODAQ" per smartphone (sia IOS che Android), che mette in fila virtualmente per l'esame di laboratorio o la prestazione gli smartphone, e non le persone: presentandosi infatti puntuali all'ora indicata dalla App, l'ingresso all'ambulatorio sarà diretto, senza attesa. Il servizio è particolarmente utile per le donne in gravidanza o per gli studenti (over 15: perché tutti i bambini con meno di 14 anni al Burlo hanno la precedenza) che non vogliono perdere ore di scuola. CODAQ permette di accedere a una corsia preferenziale che 'taglia' l'attesa in sala d'aspetto consentendo di avere tempi rapidi e certi per l'esecuzione dell'esame.

“Questo strumento - ha spiegato il direttore generale - è molto semplice, ma anche rivoluzionario nel suo scopo: permette di organizzare meglio, da remoto, con la collaborazione di tutti, il servizio. Se ogni persona, infatti, accedesse al servizio quando programmato, non ci sarebbero code poiché l'algoritmo alla base del sistema permette di gestire i flussi di accesso, evitando che le persone debbano attendere in sala d'aspetto: basta presentarsi al momento giusto”.

Referti online - Per la maggior parte degli esami di laboratorio (esistono, infatti, delle norme di legge che prevedono che alcuni tipi di referti, come quello dell'HIV e di esami genetici, vengano consegnati "a mano", per aspetti legati alla privacy) è possibile ottenere i referti direttamente online, scaricandoli dal sito web del Burlo ed evitando così di recarsi una seconda volta all'Istituto solo per ritirarli. I tempi di consegna online dipendono dal tipo di esame, e l'operazione è semplicissima.

“E' importante - ha concluso il direttore generale Scannapieco - che le persone siano informate di queste innovazioni: lo sportello virtuale permette di avvicinare il Burlo alle persone, e rendere in particolare più semplice l'accesso al servizio a chi ha poco tempo e tante cose da fare. A nessuno piace attendere in coda - cosa che, per altro, nell'ambito di una prestazione sanitaria fa anche aumentare il livello di stress e tensione. Pensiamo così, con l'aiuto dell'informatizzazione, di aiutare i nostri utenti, sia quelli triestini sia quelli che accedono al Burlo da tutto il Friuli Venezia Giulia”.