

XIV CONGRESSO NAZIONALE AIOLP

Lo Specialista ORL tra Professionalità e Responsabilità

Perugia - 25 e 26 Settembre 2015

LA GESTIONE INFORMATICA DELL'AMBULATORIO ORL

Fulvio Di Fulvio - Otorinolaringoiatra Libero Professionista. Roma

Mauro Mastrogiacomo - Project Manager & System Engineer. Roma

Abstract:

Obiettivo del presente lavoro è illustrare la gestione informatizzata dell'attività di uno studio medico specialistico ORL. Il primo step consiste nel creare un Sito Web, strutturato ed ottimizzato per essere facilmente individuato sui comuni motori di ricerca. Il secondo step prevede la richiesta a Google di inserire l'ubicazione dello studio su Google-Map, dove possono essere anche pubblicate fotografie dello stesso, navigabili da tutti gli utenti attraverso PC, smartphone o tablet. Tramite il sito, in modo totalmente automatizzato, si possono gestire gli appuntamenti: i pazienti possono prenotare h-24 una visita in modo autonomo, scegliendo l'orario dell'appuntamento tra quelli disponibili. Il medico o la segreteria possono controllare, confermare o modificare gli appuntamenti utilizzando PC o Smartphone. La documentazione relativa ai pazienti viene costantemente e totalmente salvata sul web sotto forma di Cartella Clinica Informatizzata, che prevede la possibilità di acquisire grafici, video, foto, esami strumentali, fogli di testo, ecc. mediante format standard o personalizzabili. Lo storico di ogni paziente viene mantenuto in memoria grazie a backup frequenti in Cloud o in apposita Nas. In ogni momento e da qualsiasi parte del mondo raggiunta da Internet, a mezzo PC, Tablet o Smartphone, il medico può consultare l'intero archivio. Il paziente, invece, può accedere, da area privata, esclusivamente alla propria cartella nel rispetto della Normativa sulla Privacy. All'occorrenza un tecnico informatico può risolvere eventuali disservizi del sistema attraverso una connessione remota. E' possibile, per chi preferisse gestire gli appuntamenti nelle forme tradizionali, attivare un servizio di Segreteria Virtuale: una segretaria risponde al numero di telefono fisso dello studio, pur essendo fisicamente altrove, può schedare appuntamenti utilizzando il sito e contattare il medico in tempo reale mediante chat, mail o telefonicamente. La segretaria può essere fornita di una FAQ per rispondere alle domande più frequenti rivolte dai pazienti, alleggerendo l'impegno telefonico del professionista. Nel caso in cui la domanda non sia contenuta nelle FAQ, spedisce una mail/sms al medico con i contatti del paziente, affinché lo stesso provveda. Il sito web prevede, ovviamente, la possibilità di pubblicare articoli informativo-divulgativi che orientino il paziente sull'attività svolta nello studio e che diano chiarimenti sulle patologie ORL e sulle

moderne tecniche di diagnosi e terapia, unici dati oggetto di ricerca del paziente che naviga in WEB.