



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

**TITOLO della Buona Pratica:** ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO DI TELEMEDICINA PER LA GESTIONE DELL'UTENZA AFFETTA DA MALATTIE REUMATICHE CRONICHE E/O RARE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

**LIVELLO:** Azienda Ospedaliera S.Croce e Carle di Cuneo

**MACROTEMA:** Soluzioni organizzative per la gestione di pazienti non COVID dettate dall'emergenza COVID

**DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA DI RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID -19 CHE SI INTENDE CONDIVIDERE:**

Attivazione del Servizio di Telemedicina nell'ambulatorio di Reumatologia

**OBIETTIVO/FINALITA':** garantire il percorso assistenziale dei pazienti affetti da malattie croniche e rare reumatologiche nonostante la necessità di limitare gli accessi ospedalieri in corso di emergenza COVID

**AZIONI:**

Da inizio marzo 2020 attivazione di un Servizio di Telemedicina presso l'Ambulatorio della SSD Reumatologia comprendente:

- Colloquio telefonico da parte dello specialista reumatologo con tutti gli utenti per cui era prevista una visita di controllo, almeno due giorni prima della data di prenotazione, comprendente: valutazione della situazione clinica, verifica della effettuazione o meno degli esami ematici ritenuti necessari per il monitoraggio della terapia in corso, richiesta di fornire alla Struttura un indirizzo mail di riferimento, verifica della correttezza dei contatti con la Struttura in possesso dell'utente da usarsi in caso di necessità ( numero di telefono dedicato con relative fasce orarie di chiamata, indirizzo mail )
- Produzione delle impegnative per visita di controllo successiva e degli esami diagnostici ritenuti necessari
- Aggiornamento della cartella informatizzata dell'utente, riprogrammazione della visita di controllo successiva, invio delle impegnative e delle eventuali modifiche terapeutiche all'indirizzo mail indicato dall'utente
- Qualora necessario, contatto con il Medico di Medicina Generale: es. per particolari modifiche terapeutiche, rilevazione di criticità o difficoltà assistenziali, individuazione di non necessità di programmazione di ulteriori controlli per assenza di terapie in atto necessitanti di monitoraggio specialistico o difficoltà negli spostamenti.
- Raddoppio delle fasce orarie del Servizio Infermieristico di Help Line Telefonica già attivo dal 2014 nella Struttura: dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16 di tutti i giorni feriali. Le telefonate



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

dell'utenza ad un numero dedicato sono accolte da un infermiere esperto, filtrate con un sistema di triage e riportate ai medici specialisti, che richiamano con tempistiche differenti in base ad un codice colore.

- A partire da giugno 2020, grazie al contributo della Associazione Cuneese Malati Reumatici, il Servizio di telemedicina si doterà di due dispositivi per videochiamata.

## Riferimento

**Responsabile SSD Reumatologia**

**Dr. ssa Nicoletta Romeo**

E-mail: [romeo.n@ospedale.cuneo.it](mailto:romeo.n@ospedale.cuneo.it)

Tel: 0171/616867

Referente Buone Pratiche Aziendali/Unità Gestione Rischio Clinico:

Dott.ssa Antonella Dutto

E-mail: [dutto.an@ospedale.cuneo.it](mailto:dutto.an@ospedale.cuneo.it)

Tel: 0171 642032-2809