

Giovedì 4 aprile 2002 - ore 14.00
Quarta giornata di studio
per il Piano per la Salute
"Internet e promozione della salute"

Sintesi dell'intervento del Dott. Walter Bruno
Istituto Clinico Humanitas - Milano

Humanitas Salute, il giornale online di un gruppo ospedaliero

L'[Istituto Clinico Humanitas](#) di Milano è il primo ospedale realizzato dal Gruppo Techosp al quale si sono aggiunti negli ultimi anni Humanitas Gavazzeni a Bergamo e due cliniche a Torino.

La nostra esperienza sulla rete è iniziata all'inizio del 1998 con il sito dell'Istituto di Rozzano (Humanitas.it) percorrendo tutte le fasi storiche ed evolutive delle prime esperienze in rete, dal sito vetrina alle prime forme di interattività. Abbiamo cercato con tempo di capire quali erano le tendenze rispetto al bisogno, ai gusti e all'utilizzo di questo tipo di strumento. Soprattutto abbiamo cercato di comprendere, attraverso un utilizzo sempre più spinto dell'interattività, in un momento in cui si faceva ancora poco da questo punto di vista in Italia, le necessità di una nuova utenza, le esigenze, le richieste di un tipo di pubblico tutto da scoprire.

L'obiettivo complessivo della nostra proposta web è triplice:

1) realizzare strumenti di integrazione della comunità (Community integrator), cioè di una serie di strumenti Internet che aiutino coloro che sono stati pazienti o che hanno comunque avuto un contatto con la nostra realtà a conoscerne l'evoluzione sul piano dell'offerta complessiva di servizi. 2) Multiservice provider, ovvero il sito come piattaforma di servizi che semplifichino la vita al cittadino. Questo è il fronte più evoluto sul piano tecnologico che abbiamo messo on-line proprio in queste ultime settimane e che nasce da una bellissima esperienza di interazione con i nostri pazienti che prende il nome del servizio referti on line.

3) Philantropy, ovvero attinente alla mission della Fondazione Humanitas, nata due anni fa nel cuore di Humanitas che ha come obiettivo principale l'attività di umanizzazione dell'ospedale, ha razionalizzato tutte le attività complementari che vengono realizzate in ospedale ma spesso lasciate al volontariato in ospedale, creando un gruppo di 80 volontari e una serie di attività volte a rendere la permanenza dei pazienti e dei loro familiari in ospedale meno traumatica possibile. Anche questa esperienza è stata trasferita con coerenza sulla Rete.

Lo scopo dei siti del Gruppo è creare un valore aggiunto, per far sì che Internet non si riduca ad essere una vetrina sterile e costosa. Il target di utenza di un sito come Humanitas.it, ad esempio, è molto differente, poiché proprio il sito istituzionale di Humanitas è composto in realtà da quattro siti che parlano a dei pubblici assolutamente diversi: i medici specialisti e di Medicina generale, i navigatori generici, i giornalisti, i giovani studenti di medicina.

Per quanto riguarda l'obiettivo di community integrator occorre fare riferimento ai siti istituzionali del nostro gruppo che sono il sito di Humanitas, il sito di Humanitasgavazzeni.it di Bergamo e il giornale on line Humanitasalute.it.

Humanitasonline.com è il nostro fronte più avanzato, un sito davvero innovativo che per noi rappresenta una vera sfida sul piano della creazione di un nuovo canale di



comunicazione e di interazione del servizio nei confronti dei pazienti dell'ospedale e non solo, con uno sforzo importante: la trasparenza, dove il brand Humanitas è assolutamente evidente.

Per quanto riguarda la cosiddetta consulenza on line, in Humanitas abbiamo iniziato circa tre anni fa un'esperienza quasi pionieristica con "Il medico risponde" che attualmente è una rubrica gratuita a disposizione sul sito istituzionale dell'ospedale. E' stato un grande sforzo educare innanzitutto noi stessi ad un nuovo tipo di interazione costruendo, con l'aiuto dei pazienti, attraverso lo studio/confronto con altre esperienze, protocolli che aiutassero i nostri medici a rispondere in modo corretto ed esauriente utilizzando le opportunità delle Rete. Esiste infatti una sottile differenza fra un a consulenza on-line (deontologicamente scorretta) un suggerimento e un'opportunità di arricchimento culturale per un utente che è ogni giorno più curioso e alla ricerca di informazioni sempre più specifiche.

La home del sito istituzionale humanitas.it rappresenta la piattaforma più evoluta. E' cambiata almeno 5 volte negli ultimi 4 anni, grazie anche all'utenza che interagisce, scrive, sollecita e propone nuove soluzioni e servizi. Il sito ha una piattaforma tecnologica molto sofisticata che ci permette di ospitare on line anche importanti congressi come l'annuale convegno di chirurgia refrattiva che quindi può essere seguito da tutta Italia semplicemente collegandosi al sito.

Il referto on line è forse una delle esperienze più significative che abbiamo fatto. Qui Internet diventa non solo un canale di informazione straordinario, ma uno strumento di servizio molto pratico. Ormai sono circa 1.000 le persone che ogni mese utilizzano questo servizio che permette sostanzialmente di consultare il proprio referto delle analisi del sangue comodamente da casa. E gratuitamente. In sostanza il nostro paziente SSN o privato che sia, può scegliere di compilare un form e ritirare una password. Quando il referto è pronto viene inviato un messaggio SMS, con tutte le indicazioni, dopodiché il paziente può collegarsi e stampare il proprio referto. Questo, in una città come Milano, fa sì che si eviti di ri-attraversare la città solo per ritirare un pezzo di carta. Logicamente tutto ciò è possibile solo quando si tratta di referti in cui sono assenti informazioni e dati critici che necessitano di un rapporto e una presentazione personale da parte del medico di laboratorio. Un dato sociologico curioso, ma di certo non sorprendente è che 40% degli utenti è rappresentato da donne, con un'età media di 40 anni.

Humanitasonline.com è l'ultimo nato della famiglia ed è un sito che fornisce servizi avanzati. A parte il Dizionario Enciclopedico liberamente consultabile, le novità sono rappresentate da un sistema di prenotazione e pagamento effettivo della visita, tramite carta di credito. Questa novità ha richiesto un grande lavoro a livello informatico eseguito completamente all'interno dell'Ospedale.

L'altro elemento caratteristico è rappresentato dalla "second opinion". Non si tratta di consulenza online, perché in questo caso il sito funge da vetrina nella quale gli utenti possono verificare chi sono gli specialisti che si auto-certificano e vengono a loro volta certificati dall'Ospedale sulla base dell'effettiva casistica e dell'esperienza svolta, quali esperti di una determinata patologia. In questo caso Internet diventa un canale per raccogliere velocemente informazioni su un medico, prenotare una visita e sapere qual è la documentazione che bisogna portare nel caso di una seconda opinione.

Un'esperienza "pionieristica", è l'offerta di percorsi di check-up mirati, che prevedono anche la possibilità da parte del paziente/visitatore paziente, in particolare pazienti cronici che hanno già una patologia individuata, di poter verificare attraverso la compilazione di un semplice test, la possibilità di proseguire o intraprendere un iter diagnostico di approfondimento.

In questo caso la funzione del servizio è assolutamente esplicitata. Sul versante istituzionale si trova anche il sito della nostra realtà di Bergamo, Humanitas Gavazzeni,

che è un sito meno evoluto rispetto a Humanitas.it, ma che su questo stesso solco rappresenta un'esperienza importante di interazione con la realtà bergamasca e non solo. Il sito della Fondazione ha invece uno stile e contenuti che si distaccano completamente da quelli precedentemente illustrati perché qui ci si rivolge ad un pubblico diverso.

Tutti questi siti sono stati creati da uno staff interno, con lo scopo di "interiorizzare" al massimo le competenze, la conoscenza e lo sviluppo di questi siti.

Il Giornale on line Humanitas Salute è l'ultimo nato ed è un'esperienza molto curiosa ed interessante di testata giornalistica online la cui redazione produce contenuti rivolti ai cittadini.

L'aggiornamento è settimanale anche se i temi di attualità importanti vengono aggiornati più frequentemente. Anche in questo caso lo staff è interno all'Ospedale.

Gli obiettivi del giornale si possono riassumere nella divulgazione scientifica, con un occhio di riguardo all'attualità della realtà socio-sanitaria e scientifica.

Il valore aggiunto di Humanitas Salute è presentare come elemento di sicurezza, trasparenza e certificazione proprio il brand Humanitas. Uno strumento che ci permette anche di interagire con le altre realtà esterne. Le rubriche che potete trovare nel sito sono: interviste, news, focus per l'approfondimento, gli stili di vita ed in questo caso il nostro sforzo è quello di portare rigore medico all'interno di temi che spesso sono sulla bocca di tutti.