AUTONOME PROVINZ BOZEN – SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE
PROVINZIA AUTONOMA DE BULSAN – SUDTIROL

Südtiroler Sanitätsbetrieb
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige
Azienda Sanitera de Sudtirol

IL FORUM DELL'INNOVAZIONE PER LA SALUTE
20/21 SETTEMBRE 2017
CENTRO CONGRESSI ROMA EVENTI FONTANA DI TREVI
s@lute®

Nuove forme di comunicazione ed interazione in sanità digitale

Roberto Silverio MD
Chief of Health Information Office
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Sanità digitale

- Tempo di bilanci?
- Cambi di strategia?
- Nuovi paradigmi?

Sanità digitale

- Risponde ai bisogni?
- Ai bisogni dei pazienti?
- Ai bisogni dei medici?

Sanità digitale

- Al passo con i tempi?
- Contenuti?
- Operazioni di “cosmesi” tecnologica?

Sanità digitale

- Dati “sicuri”
- “Blindati”
- Ma la realtà?

La realtà che ci circonda

- Facebook
- Instagram
- WhatsApp

Il mondo social

- Scavalcati dalla rete
- Forme di comunicazione “primitive” ma…
- …*estremamente efficaci*
- **Semplicità**

Che fare?

- Continuare a “chiudere la stalla”?

- Stare al gioco?

Ripensare ai nostri strumenti

- Meccanismi di apertura
- Verso applicativi consumer
- Largamente in uso

Ripensare alle funzioni

- Collaborazione
- Discussione
- Networking

Il meraviglioso mondo del *mobile*

- "APP"
- Servizi al cittadino
- Servizi agli operatori

Servizi al cittadino

- Amministrativi:
  - Servizi informativi
  - Prenotazioni
  - Ritiro referti, documenti sanitari
  - Pagamenti

- Proattivi:
  - Comportamenti, Stili di vita
  - Motivazionali
  - "circoli"

«No show»

- Percentuale di pazienti che non si presentano ad appuntamento
- Liste di attesa
- Causa/effetto

Che fare?

- Client (o Customer) Relationship Management, CRM
- Interazione con i clienti e con l'ambiente
- In stretto rapporto con la *fidelizzazione* del cliente

Linee d’azione del CRM

- mantenimento dei propri clienti
- aumento delle relazioni con i clienti più importanti (o "clienti coltivabili")
- fidelizzazione più longeva possibile dei clienti che hanno maggiori rapporti con l'impresa (definiti "clienti primo piano")
- trasformazione degli attuali clienti in procuratori

Cliente o Paziente?

- In sanità il cliente non esiste
- Impossibile formulare correttamente la domanda del bene salute
- A volte, mancanze di alternative
- Ruolo di «Agenzia» del MMG

Patient Relationship Management

- Azioni e comunicazioni atte a:
  - Facilitare il rapporto paziente – strutture sanitarie
  - Aiutarlo nel suo percorso sanitario
  - Stimolare comportamenti «virtuosi»
  - Informare il paziente

Patient Relationship Management

- Contatti con i pazienti:
  - Informativi
  - Notifiche
  - Reminder
- Dispositivi mobili
- Paziente e suoi prossimi
  - Parenti
  - Caregiver

Vocaboli da imparare

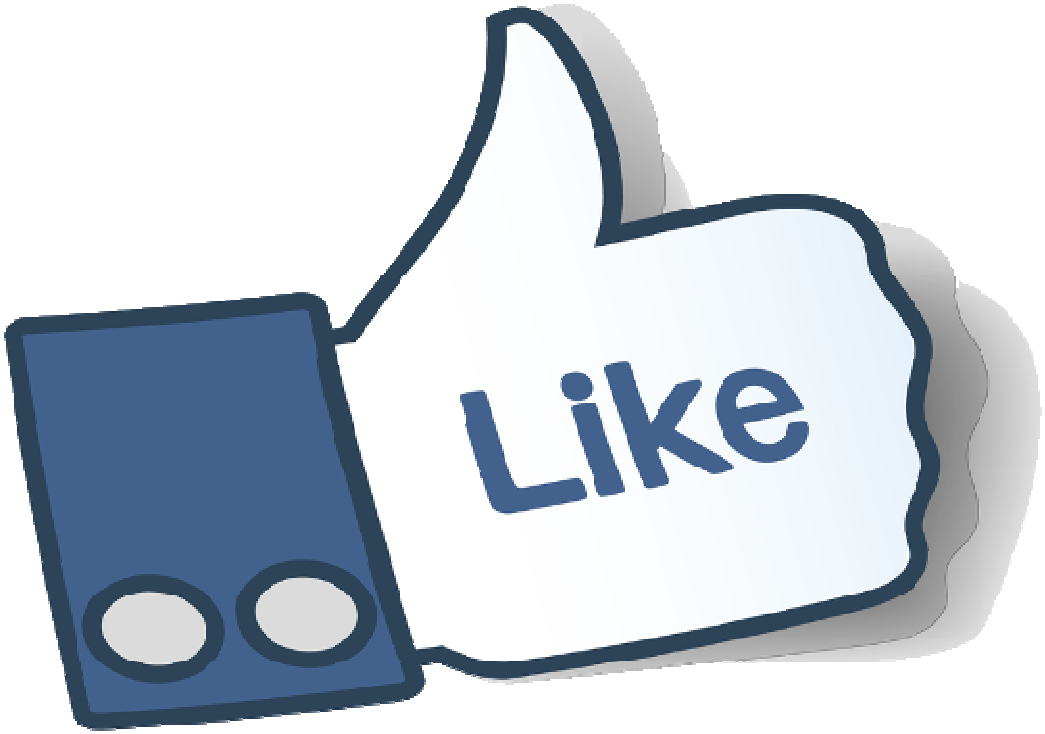
- Fake
- Flame
- Troll
- Hater

Net reputation

- «considerazione» di cui si gode sui social
- «seguire» i pazienti
- Prendere atto dei loro giudizi
- Se del caso, contattarli

Organizzazione!

- Non basta il software
- Organizzazione aziendale
- Social media management


Like