

SISTEMA DI ACCOGLIENZA GLOBALE DEL PAZIENTE IFO

“La Persona prima di tutto” è lo slogan degli Istituti Fisioterapici Ospitalieri ed è l’anima del progetto pilota dedicato alla semplificazione di **accesso, accoglienza e informazione** per gli assistiti degli Istituti Regina Elena e San Gallicano.

L’organizzazione si mette a disposizione del cittadino e del paziente per rendere contemporanea la prenotazione ed avviare subito il percorso oncologico, spesso complesso e faticoso.

Obiettivo

Semplificare la vita del paziente e trasformare gli adempimenti amministrativi già in momenti di cura, di presa in carico e orientamento, di certezza della miglior **pianificazione del percorso dell’assistito**. Porre una nuova attenzione all’accoglienza, all’informazione e all’orientamento negli Istituti IFO significa offrire vicinanza e sicurezza, **accompagnare passo dopo passo il paziente** lungo i molteplici flussi amministrativi, la molteplicità di indicazioni e notizie e lo stesso ambiente ospedaliero che sappiamo amplificare la sensazione di smarrimento della persona dopo una visita/diagnosi.

Dove

Il progetto parte dalle attività dell’Oncologia Medica per essere ottimizzato e poi estendersi, in step graduali, a tutte le Unità principali degli Istituti (chirurgica, dermatologica, ecc.). Lo scopo è la **presa in carico del paziente oncologico** subito dopo la prima visita (o controllo) al fine di accompagnarlo nel percorso diagnostico e terapeutico, integrato e multidisciplinare, in un’ottica di reale centralità del paziente. L’organizzazione ripensa tutti i processi e ne riordina la sequenza per un maggior fluidità e velocità a servizio del cittadino. Con puntuale informazione ed orientamento, si aumenta inoltre il senso di responsabilità e consapevolezza (empowerment) di operatore e cittadino.

Come

Grazie ad un **Sistema di Accoglienza in prossimità degli ambulatori**, un luogo e persone dedicate, **dove** è possibile prenotare ed organizzare le prestazioni necessarie al percorso di diagnosi e cura, secondo **le priorità stabilite dallo specialista durante la visita**. Quest’ultimo infatti definisce le prestazioni indispensabili ed i tempi per ogni singolo caso, dopodiché il punto accoglienza



predispone gli appuntamenti di diagnosi e cura presso le unità operative dell'ente e fornisce tutte le informazioni utili in un'ottica di riduzione dei tempi di attesa, miglior esito delle cure e soprattutto miglior qualità di vita del paziente. Un luogo di ascolto, di organizzazione, di orientamento a 360°, **un lavoro complesso che favorisce la connessione tra numerosi assetti ed interlocutori.**

Il progetto è un importante supporto **all'approccio integrato e multidisciplinare** che avviene attraverso i **Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA)** e il **Disease Management Team (DMT)** per cure sempre più personalizzate e gestione dei casi complessi.

Strumenti a disposizione

- Un altro tassello per la semplificazione è inoltre rappresentato dal **sistema unico ed integrato di interfaccia digitale** che collega i diversi sistemi informatici sanitari IFO alle cartelle cliniche ambulatoriali e consente al medico specialista di visualizzare subito i referti diagnostici. Nella cartella clinica ambulatoriale confluiscono i referti radiologici e di laboratorio degli IFO, servizi per il cittadino disponibili online già da tempo.
- **Sportello unificato di ritiro referti radiologici, di analisi cliniche e di cartelle cliniche** in prossimità dell'ingresso principale
- Immediata richiesta di riconoscimento dell'invalidità civile (legge 104/1992) che spetta a tutti i pazienti oncologici grazie ad un accordo con l'**INPS ed il supporto dell'associazione FAVO**
- Attivazione a breve del **sistema PagoOnline** predisposto dalla piattaforma PagoPA e che consentirà ai cittadini il pagamento online e quindi l'accesso diretto agli ambulatori per effettuare le prestazioni prenotate tramite il ReCup.
- A supporto di tutti i processi del nuovo sistema di accoglienza è stata infine definita una figura di **un help care.**

Il tutto quindi per garantire quindi l'agilità dei flussi amministrativi, la trasparenza, la certezza dei tempi di cura e la riduzione dei tempi di attesa.

#IFOconTE

#laPersonaprimaditutto



PERCORSO PAZIENTE ONCOLOGIA MEDICA





PIATTAFORMA DIGITALE DI INTERFACCIA CARTELLE SISTEMI SANITARI

