

Stilata la classifica degli ospedali italiani che si segnalano per l'eccellenza dei servizi in rete, in linea diretta con i pazienti

La salute è a portata di clic. O, meglio, "sarebbe", almeno in Italia, visto che da noi le opportunità offerte al malato per "interagire" con gli ospedali o il servizio sanitario senza muoversi da casa sono ancora poche.

Eppure l'interesse, le conoscenze e i mezzi tecnici non mancano, almeno da parte degli utenti. L'anno scorso, più di 15 milioni di italiani hanno cercato informazioni mediche in rete, ma c'è anche chi ha sfogliato le pagine elettroniche per avere notizie su come raggiungere l'ospedale, per conoscere reparti e specialità o, ancora, per prenotare visite ed esami. I più fortunati, mettendosi in contatto con alcuni ospedali, sono anche riusciti ad avere informazioni sul curriculum dei vari specialisti e perfino consulenza in rete per un loro specifico caso.

Ma quali sono gli ospedali più attrezzati per dare informazioni e aiuto via computer? Una risposta viene ora da un'indagine svolta partendo dall'analisi delle strutture italiane con il maggior numero di posti letto. Secondo l'indagine, condotta da una società di ricerca (Casaleggio Associati) per conto di "ab medica", società di prodotti medicali innovativi (robot di sala operatoria e protesi), sono 13 le strutture che meritano una menzione. Dodici sono ad alta ricettività (dai 700, 1000, agli oltre 1500 posti letto), il tredicesimo, il Gavazzeni di

Bergamo (solo 210 posti) è stato inserito per l'alta qualità dei servizi informatici.

In tutti questi tredici ospedali sono garantiti servizi di base, come: descrizione della struttura, dei reparti e delle prestazioni disponibili, numeri e contatti utili, informazioni logistiche, consigli sui ricoveri, informazioni sui servizi accessori (tipo presenza di bancomat, bar) con diversi livelli di completezza (vedi ta-

bella); ma in molti sono proposti anche altri tipi di aiuto (vedi tabella alla voce servizi) che vanno dalle prenotazioni, ai pagamenti, ai consulti on line. Ai primi due posti della classifica ci sono un ospedale di Napoli, il Cardarelli, e uno di Roma, il Policlinico Gemelli (entrambi consentono la consulenza con un esperto).

Seguono l'ospedale di Niguarda Ca' Granda di Milano, il Policlinico San Matteo di Pa-

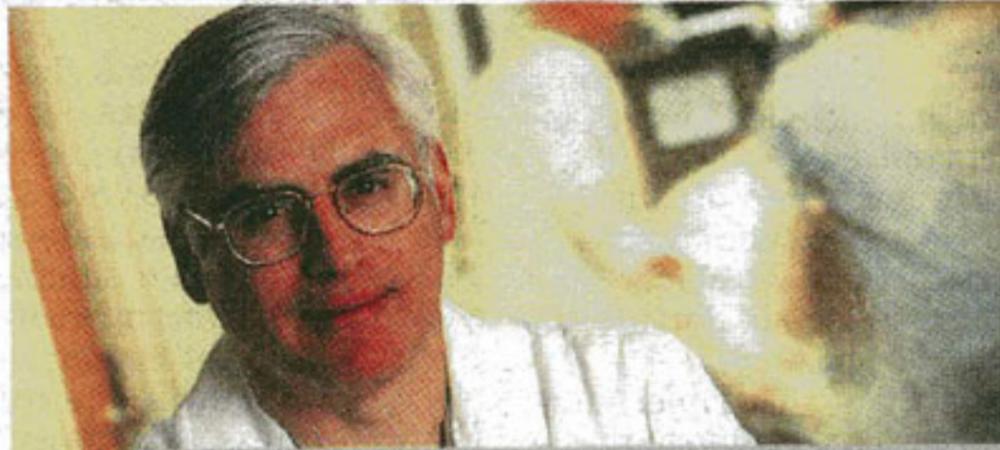
via e il San Raffaele di Milano. Fra i migliori, l'Humanitas Gavazzeni di Bergamo, scelto perché è l'unico a meritare un «ottimo» nella gamma dei servizi offerti all'assistito (oltre alla prenotazione on line, prevista anche al San Raffaele e al Bambino Gesù, si può anche pagare la prestazione via computer e consultare i referti nei 30 giorni successivi all'avviso che viene inviato con Sms al cellulare).

Una novità assoluta è quella proposta dall'ospedale San Martino di Genova che, aggiornandola ogni 30 secondi, mostra l'attività del pronto soccorso, con il numero dei pazienti presenti e la criticità degli interventi.

Fra gli altri servizi, interessante l'iniziativa dell'ospedale di Niguarda: è possibile fare segnalazioni on line sulle prestazioni ricevute e partecipare a una discussione con altri utenti. Spiega Eugenio Quaini, cardiocirurgo e consulente scientifico di "ab medica": «Lo sforzo fatto dalla sanità italiana, in cui il web non era certo ai primi posti delle innovazioni, è sicuramente lodevole. In un anno sono stati fatti tanti miglioramenti e lo dice l'indagine svolta sempre da Casaleggio per il 2006, ma sicuramente si può fare di più. Rispetto ad allora si cominciano a vedere anche segnali di "e-commerce" come la teleprenotazione o il pagamento on line. Certo i nuovi ospedali, che già nascono collegati ad internet sono avvantaggiati rispetto ai vecchi e obsoleti, di cui l'Italia è piena».

Edoardo Stucchi

Le «pagelle»



Che cosa si è valutato

Informazione: è la carta d'identità dell'ospedale, deve fornire le notizie di base, dalla descrizione dei reparti e delle prestazioni, ai chiarimenti logistici, ai numeri di telefono

Servizi: questa voce indica le possibilità di comunicazione medico-paziente e la semplificazione delle procedure burocratiche (prenotazioni, pagamenti, ecc.)

Struttura sito: indica il livello di chiarezza e di accessibilità del sito

		Informazione	Servizi	Sito
Napoli	A.O Cardarelli	■	■	■
Roma	Policlinico Gemelli	■	■	■
Milano	A.O Niguarda Ca' Granda	■	■	■
Bergamo	Humanitas Gavazzeni	■	■	■
Pavia	Policlinico San Matteo	■	■	■
Milano	A.O San Raffaele	■	■	■
Roma	O. Pediatrico Bambino Gesù	■	■	■
Genova	A.O. Università San Martino	■	■	■
Bologna	Policlinico S. Orsola-Malpighi	■	■	■
Napoli	A.O Università Federico II	■	■	■
Pisa	A.O Universitaria Pisana	■	■	■
Torino	A.O Universitaria Molinette	■	■	■
Roma	Policlinico Umberto I	■	■	■

Ottimo

Migliorabile

Soddisfacente

Inadeguato

Guarire **insieme**

di **Antonella Sparvoli**

Più clown
per ridare

Con nasi rossi, camici colorati e "Sogni" della Fondazione