

GISCoR

gruppo italiano screening coloretale

**XII CONGRESSO
NAZIONALE 2017**

7-8 Novembre 2017

CORSO PRE-CONGRESSO

7 Novembre 2017

La visione delle Regioni punti di forza e criticità, esperienze sul campo

L. Mario Valenza

U.O. Centro Gestionale Screening - ASP Palermo

CONTESTO



POPOLAZIONE	1.268.217 ab
TARGET ANNUALE	166.253
COMUNI	83 + Lampedusa Linosa

Rete di distribuzione/ritiro **14 Presidi aziendali**

201 Farmacie

Medici di Medicina Generale **1070 unità**

Inizio Screening Colon Retto **settembre 2011**



PREMESSA

Comunicazione: requisito essenziale di ogni Programma di Screening. Connette tutti gli elementi del sistema (Cittadino, MMG, Operatori degli screening, istituzione sanitaria, associazioni) sostenendone la strategia complessiva di empowerment.

Conferma degli elementi portanti dei programmi di Screening: **attenzione all'individuo**, coinvolgimento e **partecipazione** di tutte le figure che a vario titolo intervengono nella gestione del percorso assistenziale.

Condivisione delle informazioni e Qualità della comunicazione costituiscono rinforzo alla partecipazione e garanzia di successo dei programmi di Screening.



OBIETTIVI

- ✓ Favorire la **fidelizzazione** attraverso il miglioramento della qualità percepita



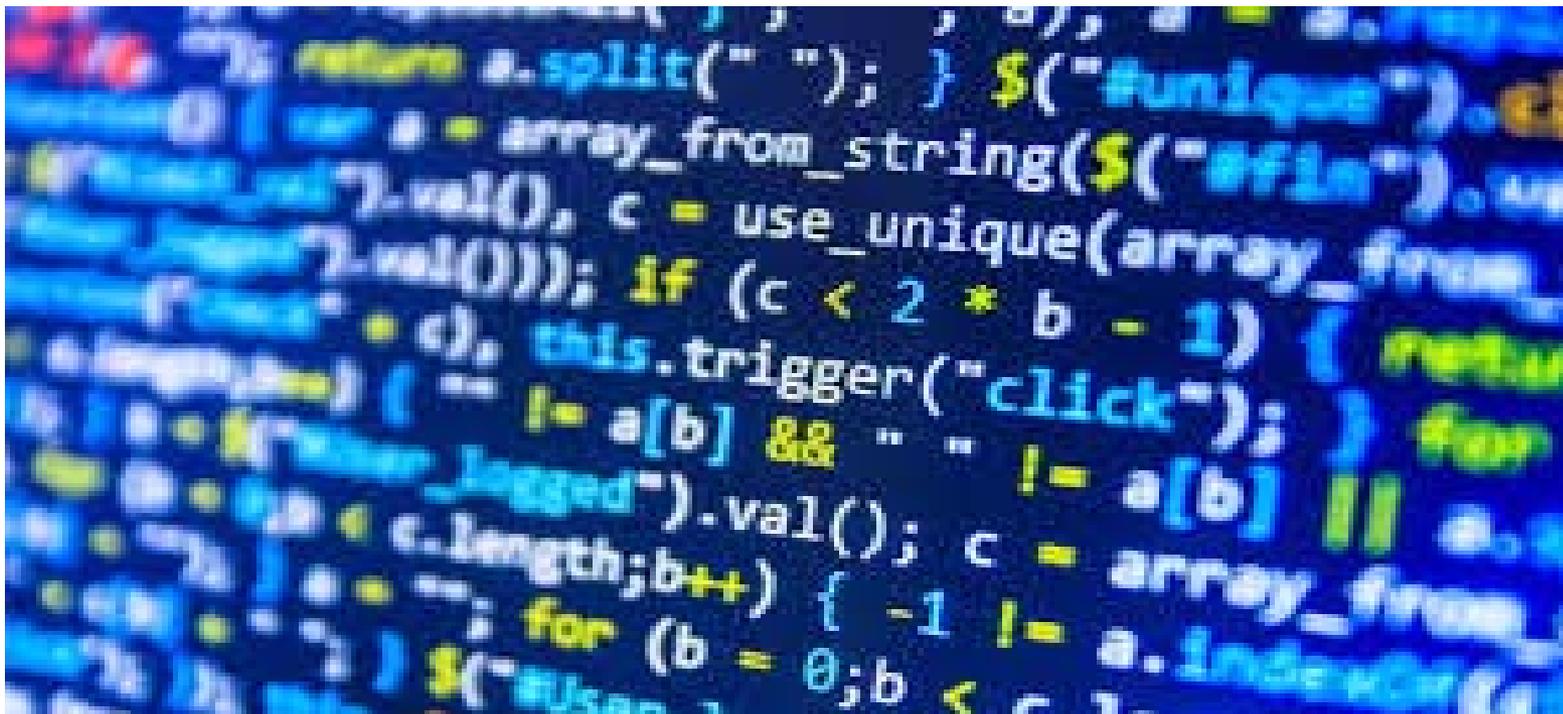
OBIETTIVI

- ✓ Coinvolgere i **Medici di Medicina Generale** nei percorsi di Screening



METODI

Moduli software sviluppati e integrati nella piattaforma gestionale e opportunamente configurati per l'invio automatico di **e-mail** e **SMS**.



METODI

- **Data base:** piattaforma software unica per i tre screening
 - ✓ possibilità di **acquisizione crociata** dei numeri telefonici e indirizzi e-mail all'accettazione in ognuno dei tre screening
 - ✓ **bonifica** del campo “telefono cellulare”
 - ✓ campo “telefono cellulare” reso **obbligatorio**, con verifiche di congruità (prefissi) e pop-up di alert per bloccare inserimenti di caratteri inappropriati
 - ✓ inserimento **campo e-mail**
 - ✓ inserimento di appositi **flag** nella scheda di consenso informato
 - ✓ implementazione con indirizzi di posta elettronica dei **MMG**
 - ✓ **esclusione** dell'invio esito negativo per **posta ordinaria** se campo mail valorizzato



MESSAGGI

SMS di remind: all'invio della lettera d'invito per colon-retto o invio 4 giorni prima della data dell'appuntamento già comunicato con la lettera d'invito (mammografico e cervicocarcinoma)

*Screening ASP Palermo.
Abbiamo spedito l'invito allo
screening per il tumore del colon
retto al suo domicilio. L'aspettiamo!
N.Verde 800 833 311*

*Screening ASP Palermo.
Appuntamento con la prevenzione.
La sua mammografia è fissata il
9/11/2017 ore 16.15
al Presidio Albanese – Palermo.
L'aspettiamo!
N.Verde 800 833 311*



MESSAGGI

SMS di alert: alla registrazione di ogni test negativo, invio istantaneo all'utente di un SMS con la notifica della negatività e contestuale invio dell'esito per posta o per e-mail (delay 24h).

*Screening ASP Palermo
Gentile signore/a
Il suo SOF test è negativo (normale)
L'esito è stato spedito al suo domicilio.
Arrivederci al prossimo appuntamento.*



MESSAGGI

SMS di remind SOF test: invio automatico di notifica SMS + e-mail se non riconsegnato entro 2 mesi dal ritiro

Screening ASP Palermo

Il SOF test, per la prevenzione del tumore dell'intestino colon-retto, da lei ritirato qualche tempo fa, non ci risulta ancora riconsegnato.

La invitiamo pertanto a provvedere al più presto, verificando la data di scadenza.

N. Verde 800 833 311



MESSAGGI

E-MAIL con esito negativo: viene inoltrato simultaneamente all'utente e al relativo MMG.

*Gentile signore/a
In allegato l'esito del
suo test di screening*



MESSAGGI

E-MAIL per caso positivo: tempestiva notifica con apposito allegato soltanto al MMG.

SCREENING COLON RETTO

Gentile Collega,

Ti informo che la tua assistita Sig.ra Pina Rossi nata il 15/01/1960 ha partecipato allo Screening per la prevenzione del tumore colorettaie.

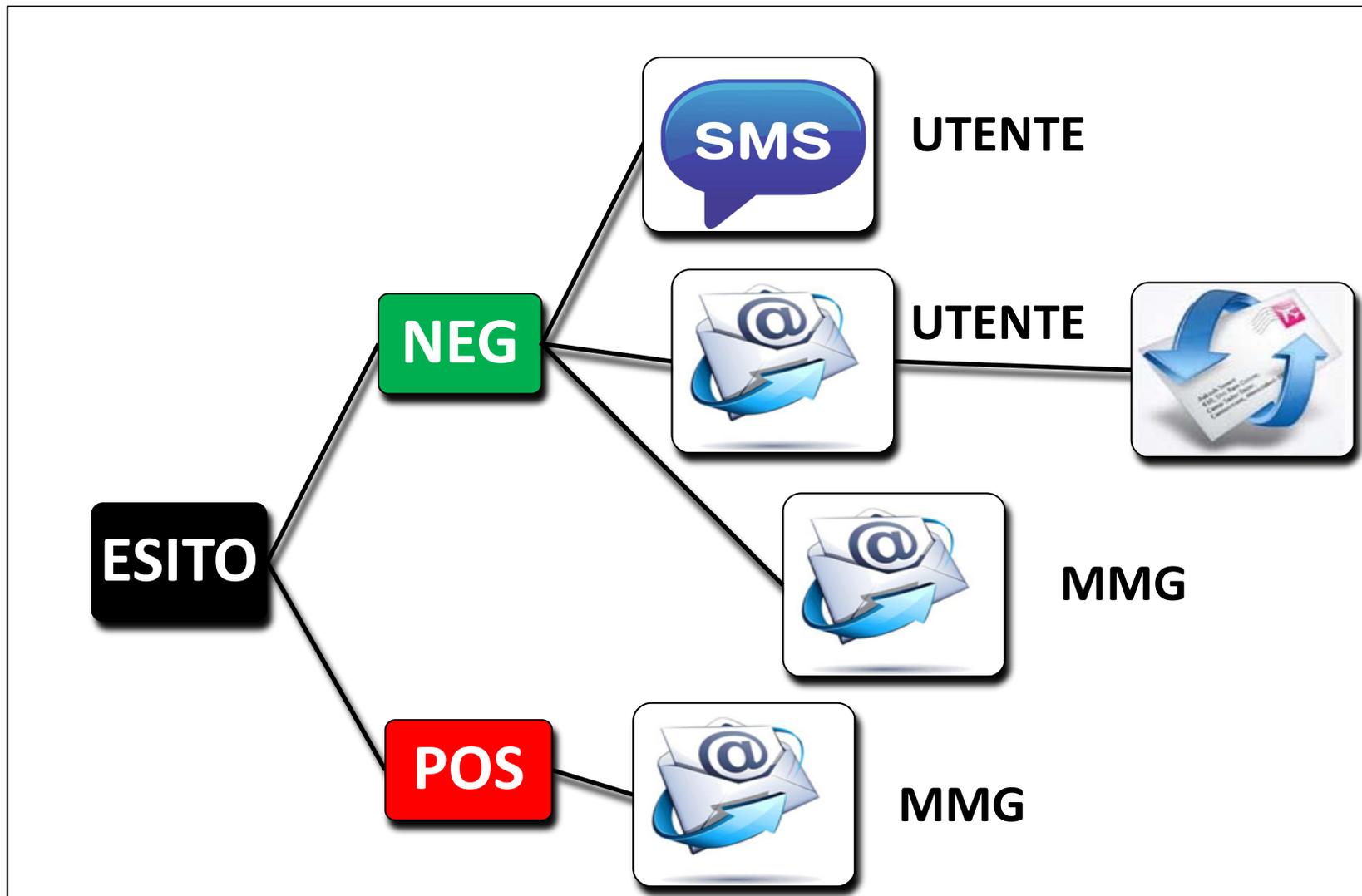
Il SOF test, effettuato in data 12/10/2017, ha dato esito positivo.

Come da protocollo sar  cura dell'U.O. Screening Colon retto contattare la paziente e programmare gli esami di approfondimento per la definizione diagnostica del caso e gli eventuali interventi terapeutici.

Cordialmente



FLUSSO MESSAGGI



MESSAGGI

- Possibilità di invio spot per **criticità** improvvise
- Possibilità di invio spot per **sollecito** telefonico
- **Reinvio** esiti su richiesta

- Il modulo mail consente la notifica periodica ai MMG dei **non responder** con apposite liste di distribuzione.



MESSAGGI

In via di sviluppo:

- SMS per lettera inesitata (alert indirizzo sbagliato)
- sistemi di criptazione e-mail con password
- referti on line su sito aziendale

Proposte futuribili:

- Inviti e solleciti per e-mail? (ma c'è da sviluppare un sistema di monitoraggio dei recapiti)
- Pre inviti?



RISULTATI

- La comunicazione degli esiti negativi con alert SMS abbinata a e-mail permette di contrarre i tempi di notifica e **ridurre l'ansia indotta dai test**.
- L'SMS di remind consente il **recupero di adesioni** per inviti non recapitati a causa di disservizio postale o indirizzo errato.
- L'invio degli esiti negativi per e-mail permette risparmi progressivamente crescenti sulle **spese di postalizzazione** con l'aumentare della popolazione "digitalizzata" e ha ricadute "**green**".



CONSIDERAZIONI

- L'invio degli esiti, insieme alla conferma delle lettere d'invito, rappresenta un incentivo concreto al loro coinvolgimento dei MMG e può contribuire al recupero delle mancate adesioni ai secondi livelli.
- L'invio periodico delle liste dei non responder, in mancanza di integrazioni tra software gestionali, ha dato risultati risibili.
- La circolarità delle informazioni contribuisce ad accrescere la percezione di “presa in carico” da parte degli assistiti.
- Costi: 100.000 SMS (MePA) € 1.100 (2016)

