

Prenotazioni di visite ed esami alla Coop di Modena

Gli ipermercati fanno il pieno di "prodotti" sanitari e accentuano la tendenza a bypassare le farmacie e le tradizionali strutture. Dopo i farmaci da banco ora offrono anche le prenotazioni di visite mediche e di esami clinici.

Accade a Modena, dove, nell'ambito di un accordo tra Coop estense e Azienda Usl, è possibile prenotare visite ed esami grazie a postazioni multimediali, videotelefonando al call center della Asl e ritirando direttamente la stampa della prenotazione. Il funzionamento di quest'ultimo servizio, chiamato "Video&prenota", in funzione a Modena nell'ipermercato "I Portali" e nel punto vendita Specialcoop è molto semplice: basta alzare la cornetta e sul monitor appare, in collegamento audio e video, l'operatore del call center. Quest'ultimo verifica l'impegnativa del medico, posizionata dall'utente sotto una videocamera digitale e offre le disponibilità più rispondenti alle esigenze del cittadino che, completata la prenotazione, può quindi ritirare il modulo stampato.

Ma c'è di più. Da circa un mese nei reparti Coop salute del supermercato di Vignola e dell'ipermercato "Grandemilia" è possibile prenotare, in maniera del tutto gratuita e con l'ausilio dei farmacisti, visite specialistiche erogate da Azienda Usl, Policlinico e strutture private accreditate nei giorni e negli orari di apertura del punto vendita.

Entro l'estate tale possibilità sarà estesa ai reparti Coop salute di Mirandola, Carpi, Sassuolo, Castelfranco Emilia, Formigine e "I Portali" di Modena. Al momento né con il sistema Video&prenota né con il Cup presente nel reparto Coop salute avviene il pagamento del ticket.

L'intesa

L'accordo prende spunto dalle iniziative di promozione della salute che Azienda Usl e Coop estense realizzano da diversi anni e si estende a ulteriori ambiti. È prevista, per esempio, la possibilità di distribuire presso i reparti Coop salute materiali relativi alle campagne di informazione e di prevenzione adottate dai distretti sanitari. Un altro punto riguarda la possibilità di spendere i buoni distribuiti dall'Azienda Usl alle persone affette da celiachia. Da ultimo, si rafforzerà la collaborazione tra Azienda Usl e Coop estense per le iniziative di promozione di sani stili di vita e dell'abitudine al movimento come "Alimenta il tuo benessere" che prevede l'utilizzo delle gallerie commerciali per attività di informazione, incontri con medici e dietisti e dimostrazioni di attività motorie idonee a tutte le età.

L'esperienza di prenotazione di visite ed esami è destinata a espandersi: "Stiamo verificando la possibilità - spiega il presidente di Coop estense, **Mario Zucchelli** - di estendere quest'offerta con la Asl di Ferrara". Gli fa eco il direttore generale dell'Usl di Modena, **Giuseppe Caroli**: "Siamo intenzionati a sviluppare quest'iniziativa anche ad altre catene di supermercati, oltre alla Coop estense, perché riteniamo l'ipermercato un punto di aggregazione, dove comunque passano migliaia di cittadini. È del tutto ingiusto obbligarli a fare le file ai Cup quando la tecnologia ci mette a disposizione tutta una serie di nuovi ritrovati che possiamo utilizzare. Gli ipermercati hanno aperto le parafarmacie: quelli sono luoghi dove può essere tranquillamente effettuata

la prenotazione per visite specialistiche ed esami. Lo è anche il totem dove il cittadino può prenotare in via telematica, assistito via webcam da un nostro operatore: questo per far sì che abbia meno disagi possibili nella fase di prenotazione. A Modena è funzionante ormai da un anno anche un call center: in questo mese ne abbiamo esteso il funzionamento dalle ore 8 alle 20, chiamando il quale chiunque può prenotare per via telefonica. Inoltre, in Emilia-Romagna è in avanzata fase il progetto Sole, che collega i medici di medicina generale con le aziende territoriali e che consente al Mmg (insieme ad altre funzioni, tipo cartella informatizzata del paziente) di prenotare, al momento della prescrizione, visite specialistiche ed esami, direttamente dal suo terminale e, ottenendo il consenso dal cittadino, può ricevere sul suo computer il referto sia della visita specialistica sia degli esami di laboratorio".

Un'obiezione

Un'osservazione: nel caso del totem il cittadino è "lasciato solo" alle prese con la tecnologia, senza la continua presenza di un farmacista, per operazioni delicate quali la prenotazione di visite ed esami. Non è un azzardo? "Sempre più la popolazione medio-giovane, dai 20 ai 45 anni, fa le prenotazioni telefoniche - risponde Caroli - o utilizza il computer per mille cose, operazioni bancarie incluse. Perché non usare questa tecnologia anche in campo sanitario?". "Del resto la password è rappresentata dal numero di tessera sanitaria. E comunque il cittadino non è solo: dall'altra parte del videotelefono c'è un operatore che lo assiste". Restano in ogni caso attivi i canali "tradizionali" per la prenotazione: attualmente, nei sette distretti sanitari della provincia di Modena, sono aperti al pubblico oltre 80 sportelli Cup e più di 150 farmacie private e comunali sono collegate al sistema informatico CupWeb. Sono stati anche aperti in via sperimentale alcuni sportelli di prenotazione presso gli uffici Epaca della Coldiretti di Serramazzoni, Palagano e Finale Emilia.