

**INTERNET & MANAGEMENT**

# Cure: un futuro nella rete dal territorio alla corsia

DI GRAZIA LABATE\*

Vent'anni fa, per ragioni professionali, frequentavo la direzione generale della Programmazione del ministero della Sanità, e discutevamo della possibilità di alleviare le tortuosità burocratiche nell'accesso ai servizi e alle prestazioni, fenomeno già allora vistoso soprattutto nelle aree metropolitane. In Italia eravamo appena all'inizio dell'uso dell'informatica in Sanità; esistevano esperienze soprattutto legate al controllo della spesa, in modo particolare di quella farmaceutica.

Ragionando di accessi, ci venne in mente che forse potevamo partire con progetti sperimentali in realtà territoriali di medie dimensioni usando l'informatica e i call-center per accedervi al fine di portare i servizi e le prestazioni ai cittadini e non far muovere i cittadini nella loro ricerca affannosa. Pensai subito a Bologna, perché meglio organizzata sia nei servizi territoriali che in quelli ospedalieri e perché là **Mauro Moruzzi** stava progettando il primo sistema Centro unificato di prenotazione (Cup) italiano, basato su tecnologie elettroniche.

L'informatizzazione degli accessi avrebbe prodotto non solo maggiore efficienza, ma al contempo maggiore conoscenza dei flussi tra domanda e offerta, in grado di fornire quantità e qualità delle informazioni, variabili determinanti per l'attuazione a livello del territorio comunale delle strategie programmatiche della Regione. Ci convincemmo della bontà dell'iniziativa e con un progetto sperimentale, finanziato in parte dal ministero della Sanità, partì il "Cup" di cui ho la prima card elettronica onoraria per l'accesso ai servizi dell'area bolognese. Un grande supporto teorico, sulla giustezza del-

la direzione di marcia intrapresa ce lo fornì Achille Ardigò, a cui ci legano una profonda stima e affetto e che nel corso di tutti questi anni ha seguito con interesse e passione lo sviluppo dell'informatica in Sanità.

È trascorso molto tempo da allora, le tecnologie e le reti informatiche sono entrate prepotentemente nella vita quotidiana e hanno fatto passi da gigante nell'applicazione ai sistemi sanitari e alla salute.

Così Moruzzi, uno dei maggiori esperti di e-health e al tempo stesso curioso studioso dello sviluppo dei sistemi e-care e di medicina on-line, nonché direttore di Cup 2000 Spa, ci ha in tutto questo periodo fornito, attraverso i suoi volumi di studio e la sua esperienza professionale, riflessioni

ulteriori sull'affinamento dei sistemi informatici. Quel che più conta è che facendoci conoscere l'applicazione della rete alla salute e ai sistemi sanitari, ci ha indotti a implementare la concettualizzazione sistemica, introducendo la variabile It, come determinante delle buone pratiche della salute e insieme delle buone strategie sanitarie. Con il volume **"Internet e Sanità"** (Francoangeli editore, 367 pagine) ci disvela come muta il codice genetico tradizionale, gerarchico, autoreferenziale dei sistemi di welfare e in essi di quelli sanitari con la comparsa e la penetrazione della rete.

Una vera e propria mutazione dei sistemi organizzativi, dei modi di esplicitare domanda e offerta di salute, dei modi di essere cittadino esigente

grazie alla crescita di informazione/formazione attraverso la rete. Una rivoluzione del dialogo tra produttori e consumatori di salute, che corregge asimmetrie, gerarchie, forme consolidate di potere istituzionale, amministrativo, manageriale, professionale. Si apre così, uno scenario di vivissima attualità per il cambiamento di sistema di welfare di cui l'Italia ha grande bisogno. Una welfare community, in cui il cittadino attraverso la

rete diviene sempre più gestore di se stesso, del suo stile di vita, della propria salute attraverso strutture e servizi interconnessi che ridisegnano le loro funzioni, costruendo con la rete, progetti di salute e assistenza sul cittadino fruitore.

Cure primarie, ospedaliere, riabilitative, domiciliari che con le reti di Sanità costituiscono la trama su cui costruire il nuovo passaggio di fase: la portabilità consapevole e codecisa dei percorsi salute. Confrontare i modelli regionali delle politiche della salute, rivisitare i modelli aziendali, organizzativi e professionali, ridare senso e futuro alle alte professionalità del mondo sanitario immettendole nella rete con una nuova modalità informativa e formativa, dialogante e dialogata è il viaggio che Mauro Moruzzi ci fa compiere con "Internet e Sanità". L'invito è a ripensare i nostri paradigmi interpretativi in cui Internet non si aggiunge ma pervade di sé i luoghi conosciuti del sapere, dell'esercizio di ruolo e funzioni, dell'organizzazione per fare sistema, non per conto di, ma con il cittadino del terzo millennio in cui la rete sempre di più è sostanza della sua e della nostra cittadinanza.

\* Consigliere esperto del ministro della Salute

L'informatizzazione degli accessi per ottenere una maggiore efficienza

Modelli regionali a confronto e riorganizzazione delle professioni

