

# Informazioni su Telehealth per pazienti e badanti



**Invece di un appuntamento di persona, il vostro servizio sanitario potrebbe offrire consulenze telefoniche o video. Queste modalità vengono chiamate "Telehealth" e vi consentiranno di continuare ad accedere all'assistenza sanitaria in tutta sicurezza.**

## Quali sono i benefici?

Telehealth offre un modo sicuro per partecipare agli appuntamenti comodamente da casa, inoltre:

- ✓ Vi consente di continuare a gestire la vostra assistenza sanitaria, anche laddove limitata da spostamenti o malattia
- ✓ Riduce il rischio di esposizione ad altre malattie come raffreddore o influenza, fattore importante quando il sistema immunitario (cioè la capacità del corpo di combattere le infezioni) è indebolito
- ✓ Evita al paziente di recarsi agli appuntamenti, risparmiando tempo e denaro per trasporto, parcheggio e alloggio
- ✓ Permette che il tempo trascorso in sala d'attesa sia svolto comodamente da casa propria

## Quali sono gli appuntamenti più adatti per Telehealth?

Vari operatori sanitari possono fornire consulenza via Telehealth per la maggior parte delle tipologie di appuntamento, tra cui:

- ✓ screening, diagnosi, pianificazioni terapeutiche e visite di controllo
- ✓ raccomandazioni e gestione di sintomatologia ed effetti collaterali
- ✓ impegnative per radiografie, test o per altre visite/terapie
- ✓ discussione di risultati di radiografie e test
- ✓ ripetizioni di ricette
- ✓ salute mentale o counseling

## Cosa serve?

### Video-chiamate:

- uno smartphone, un tablet, un laptop o un computer con fotocamera, microfono e altoparlanti. È anche possibile usare un auricolare
- un indirizzo e-mail o un numero di cellulare in modo che possiamo inviarvi un'e-mail o un messaggio con le istruzioni e il link
- connessione internet

### Chiamate telefoniche:

- un cellulare o un telefono fisso

Se non siete sicuri a quale tipo di appuntamento Telehealth siete prenotati, contattate il servizio sanitario per la riconferma.

## Prima dell'appuntamento via Telehealth:

### Informate il servizio sanitario, se:

- avete problemi di udito
- avete bisogno di un interprete

### Accertatevi di:

- leggere eventuali istruzioni inviatevi
- fare una "chiamata di prova" se disponibile sul sito web del servizio sanitario, assicurandovi che la videocamera e il microfono siano attivi (non in muto)
- preparare un elenco di domande
- avere l'indirizzo e-mail della farmacia locale nel caso in cui il medico abbia bisogno di richiedere una ricetta

### Impostazioni:

- trovate un posto tranquillo dove non sarete interrotti, evitando finestre o luci intense dietro di voi
- assicuratevi che il cellulare non sia in modalità silenziosa, nel caso in cui il servizio sanitario cerchi di telefonarvi
- se utilizzate uno smartphone o un tablet, appoggiate lo schermo su una superficie, in modo da avere le mani libere per scrivere appunti. Una pila di libri funziona bene
- impostate lo schermo in modo da avere il viso e le spalle in vista
- connettetevi qualche minuto prima dell'orario dell'appuntamento per verificare che tutto funzioni
- analogamente agli appuntamenti di persona, potreste dover attendere, poiché le visite potrebbero subire dei ritardi.

## Durante l'appuntamento:

- guardate nello schermo
- parlate lentamente e in modo chiaro, aspettando il vostro turno e senza parlare sopra l'altra persona
- se la chiamata viene interrotta, aspettate che l'operatore sanitario vi richiami
- annotate le istruzioni e i passi successivi da intraprendere
- assicuratevi di aver fatto tutte le domande
- chiedete chi ricontattare in caso vi vengano in mente altre domande dopo aver terminato la chiamata
- se volete vedere i risultati di test o radiografie, chiedete al medico di condividere il suo schermo con voi.

## È possibile richiedere un appuntamento di persona?

Sì. Dovreste prenotare un appuntamento di persona, se:

- vi è stato richiesto dal vostro operatore sanitario. Vi verrà spiegato come mantenervi al sicuro durante la visita
- è necessario sottoporsi ad esame fisico, test, terapie o radiografie.

Dovreste discutere le varie opzioni con il vostro servizio sanitario, se

- non vi sentite a vostro agio con l'uso di Telehealth
- non possedete la tecnologia appropriata o non sapete usarla
- avete più di un appuntamento presso il centro sanitario o l'ospedale

## Quanto costa?

Una videochiamata utilizzerà la connessione Internet e dati, quindi si consiglia di connettersi ad una Wi-Fi, se disponibile, per limitare l'uso di dati mobili.

La visita via Telehealth ha lo stesso costo di una consultazione di persona (laddove applicabile).

## È possibile avere una persona di supporto presente?

Sì. Assicuratevi di presentare la persona di supporto all'inizio della consultazione, come fareste durante un appuntamento di persona.