**Medici di Medicina Generale e digitalizzazione: la metà invia prescrizioni e referti via e-mail o app di messaggistica e 1 su 3 sceglie il digitale anche per gestire le visite e appuntamenti. La ricerca di MioDottore.**

* **I tool online maggiormente utilizzati per gestire gli appuntamenti? In primis, applicazioni specifiche per la prenotazione delle visite (19%), seguono i sistemi di messaggistica istantanea (8%) e le e-mail (5%);**
* **Quasi 1 medico su 2 riceve tra le 200 e le 400 chiamate a settimana da parte dei pazienti. Le richieste? Principalmente attività operative, piuttosto che effettivi consulti clinici.**

**Milano, 27 marzo 2023***-* La tecnologia rappresenta una modalità per favorire efficientamento del servizio sanitario, potenzialmente in grado di allentare la pressione sulle sale d’attesa degli studi e rafforzare la relazione medico-paziente. Al tempo stesso, la spinta alla digitalizzazione ha portato alla diffusione di nuovi strumenti per mettersi in contatto con il proprio medico curante, con una conseguente diversificazione della comunicazione, che è diventata ormai multicanale. **Ma quali sono i tool più utilizzati dai medici per interagire con i propri assistiti?** La risposta a questo e altri quesiti arriva dall’ultimo studio[[1]](#footnote-1)  di [MioDottore](https://www.miodottore.it/) – piattaforma leader in Italia e nel mondo specializzata nella prenotazione online di visite mediche specialistiche e con medici di medicina generale e parte del gruppo [Docplanner](https://protect-au.mimecast.com/s/PrjcCL7En1hNXAMzFqa-g5?domain=eur02.safelinks.protection.outlook.com) – realizzato in collaborazione con PKE, azienda leader nella gestione dei database della Sanità e nelle strategie di marketing per le aziende farmaceutiche, che ha indagato **gli strumenti maggiormente utilizzati dai Medici di Medicina Generale per gestire la relazione con i pazienti**,dalla prenotazione delle visite fino all’invio di prescrizioni.

**Medici di famiglia sempre più tecnologici: il 32% sceglie già il digitale per la prenotazione delle visite**

Fino a pochi anni fa per farsi visitare dal proprio medico curante il modus operandi consisteva nel presentarsi in studio senza appuntamento e attendere il proprio turno o, in alternativa, chiamare il professionista e prenotare una visita. La transizione tecnologica ha però introdotto una terza modalità: il digitale. Inizialmente spinto dal Covid, oggi l’online è entrato nella prassi medica come canale alternativo per gestire gli appuntamenti e le prenotazioni. Secondo lo studio di MioDottore, infatti, **1 Medico di Medicina Generale su 3 preferisce soluzioni online per gestire gli appuntamenti**: in primis, le applicazioni specifiche per la prenotazione delle visite (scelte dal 19% dei medici), seguite dai sistemi di messaggistica istantanea (8%) e dalle e-mail (5%). Tuttavia, c’è ancora chi continua a usare una classica telefonata per gestire le prenotazioni (51%) e un ulteriore 16% che dichiara di non prendere appuntamenti – due procedure che possono impattare negativamente sull’operatività del medico e sul vissuto dell’assistito, con sale di aspetto spesso sovraffollate, lunghi tempi d’attesa e un sovraccarico di lavoro per il professionista, che deve dividersi tra le chiamate in entrata e le visite in studio.

I medici di famiglia sembrano poi consapevoli anche delle potenzialità del digitale **nell’organizzazione degli appuntamenti e nello scambio di documenti**. Nello specifico, la maggior parte dei professionisti (46%) si serve di un’agenda online specifica per medici o di un software gestionale di studio per calendarizzare le visite. Similmente, anche l’invio di documenti, prescrizioni e referti avviene principalmente online: nel 50% dei casi tramite e-mail o app di messaggistica istantanea e nel 19% attraverso strumenti online specifici, come sistemi online crittografati. Anche in questo caso però c’è chi preferisce che l’assistito si rechi più tradizionalmente in studio: il 31% dei Medici di Medicina Generale richiede ai pazienti di ritirare la documentazione in persona.

**La metà dei medici riceve tra 200 e 400 chiamate settimanali dai pazienti, ma le richieste sono principalmente task operativi anziché effettivi consulti clinici**

Stando a quanto previsto attualmente dalla legge, il Medico di Medicina Generale deve garantire solo due ore di reperibilità telefonica al giorno per le richieste non differibili. Eppure, secondo la ricerca di MioDottore, quasi la **metà dei medici di famiglia (46%) dichiara di ricevere tra 200 e 400 telefonate** ogni settimana,a cui si aggiungono altre **200-400 comunicazioni provenienti da servizi di messaggistica**. Entrando più nel dettaglio, la mole di richieste appare influenzata dalla modalità con cui il Medico di Medicina Generale gestisce gli appuntamenti: a ricevere più chiamate, oltre 400 a settimana, sono principalmente (47%) quei medici che gestiscono la presa in carico delle visite tramite telefono, rispetto a coloro che utilizzano un’applicazione specifica per svolgere tale attività (20%). Un’evidenza, questa, che suggerisce come le comunicazioni tra medico e paziente riguardino principalmente attività operative, piuttosto che effettivi consulti clinici. Difatti, se si analizza il contenuto delle richieste che giungono ai medici tramite telefono, il 42% degli intervistati ammette che **meno del 30% delle comunicazioni ha carattere clinico e necessita di un intervento diretto da parte del professionista**. Anche in questo caso sembra esserci una correlazione con il sistema utilizzato per la gestione degli appuntamenti: le richieste non di carattere clinico pervengono con maggiore frequenza (49%) a quei professionisti che preferiscono il telefono come strumento primario di comunicazione con i pazienti per organizzare le visite, mentre diminuiscono (12%) quando si usano strumenti ad hoc, come software per informatizzare le pratiche di prenotazione.

*“Negli ultimi anni abbiamo assistito a un repentino adeguamento della professione a modalità di comunicazione con i propri assistiti evolute e alternative, a testimonianza della volontà dei medici di adottare la tecnologia per gestire al meglio la relazione con il paziente. Se prima il telefono era la modalità principe per prenotare visite mediche e mettersi in contatto con i professionisti, oggi i canali digitali si stanno affermando come nuova pratica operativa per alleggerire il carico di lavoro dei medici. In MioDottore siamo fieri di aver contribuito con i nostri tool creati con e per i professionisti della Sanità alla digitalizzazione della prassi medica, basti pensare che negli ultimi 3 anni abbiamo registrato un tasso di crescita delle prenotazioni online di visite mediche pari al 652% sulla nostra piattaforma. Al tempo stesso, siamo altrettanto consapevoli che c’è ancora molta strada da fare affinché si realizzi una reale transizione tecnologica nel mondo medico e che questa non può prescindere da un dialogo aperto tra i professionisti, i pazienti e le aziende tecnologiche. Ed è proprio questo il nostro obiettivo: favorire il coinvolgimento di tutti gli stakeholders del Sistema Salute per continuare a sviluppare soluzioni capaci di rispondere in maniera puntuale ai bisogni reali di medici e pazienti”,* commenta **Luca Puccioni, CEO di MioDottore.**

*[1] La ricerca è stata realizzata a marzo 2023 ha partecipato un campione di 336 Medici di Medicina Generale distribuito sul territorio italiano.*

**Informazioni per i media:**

**Hotwire PR**

Ufficio stampa

+39 348 536 9496

[MioDottoreIT@hotwireglobal.com](mailto:MioDottoreIT@hotwireglobal.com)

[**MioDottore**](https://www.miodottore.it/) fa parte del [Gruppo DocPlanner](https://www.docplanner.com/about-us) ed è il leader al mondo dedicata alla sanità privata che connette i pazienti con medici specialisti, medici di medicina generale, centri medici e ospedali come IRCCS Humanitas, IEO, Istituto Auxologico Italiano, Ospedale San Raffaele, Ospedale Israelitico, Gruppo Mantova Salus, Gruppo GVM e Gruppo PSH.

**MioDottore** offre ai pazienti uno spazio dove prenotare online visite mediche con medici specialisti e medici di medicina generale e recensire lo specialista più adatto alle proprie esigenze. Allo stesso tempo fornisce ai professionisti sanitari e ai centri medici utili strumenti per gestire il flusso di pazienti, migliorare l'efficienza e la propria presenza online e acquisire nuovi pazienti. Arrivato in Italia nel novembre 2015, ha già registrato numeri record con 1,5 milioni di prenotazioni al mese, oltre 7 milioni di visite mensili al portale e 210.000 dottori disponibili sulla piattaforma.

Il Gruppo DocPlanner attualmente serve 90 milioni di pazienti e gestisce 15 milioni di prenotazioni ogni mese. Conta oltre 2 milioni di professionisti e circa 10 milioni di recensioni sui suoi siti in 13 paesi. L’azienda, fondata nel 2012 in Polonia, ad oggi si avvale di un team di 2.200 persone con sedi a Varsavia, Barcellona, Istanbul, Roma, Città del Messico, Monaco, Bologna e Curitiba.

Sono parte del Gruppo DocPlanner anche il CRM TuoTempo, che permette a cliniche, ospedali, ambulatori e studi medici di gestire interamente il percorso digitale del paziente, e GIPO il software gestionale per strutture mediche n. 1 in Italia, che ad oggi gestisce oltre 1500 centri medici.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: [**https://www.miodottore.it/**](https://www.miodottore.it/)

1. *La ricerca è stata realizzata a marzo 2023 ha coinvolto un campione di 336 Medici di Medicina Generale distribuito sul territorio italiano.* [↑](#footnote-ref-1)