

CLOSE TO CARE, CONTATTO UMANO ED EXPERTISE PER GESTIRE IL PAZIENTE ANZIANO E CRONICO

L'esperienza di TOPS protagonista al convegno di Italia Longeva organizzato a Bari

► Paolo Luzi

Amministratore delegato TOPS srl

Dall'evento di Bari promosso da Italia Longeva a febbraio e sponsorizzato da TOPS, sono emerse analisi e proposte per fornire risposte concrete alle esigenze del paziente anziano. Nel panorama di soluzioni, appare in evidenza Close to Care, brand che identifica gli innovativi servizi di patient support program creati da TOPS, dal 1987 una realtà di riferimento nei servizi rivolti al settore salute.

La centralità della persona emerge oggi come priorità in ambito sanitario. Le esigenze del paziente sono duplici: il malato richiede non solo di essere curato (to cure), ma anche assistito e compreso in tutta la sua integrale realtà di persona (to care). I servizi Close to Care, quali l'Healthcare Helpline, il Pronto Ascolto, i progetti di Early Diagnosis e i Programmi Educazionali, sono pensati per facilitare la comunicazione tra struttura sanitaria e pazienti. Attraverso una semplice telefonata e al dialogo con un'operatrice opportunamente formata, il paziente riceve un ascolto puntuale e qualificato alle proprie esigenze e ha accesso immediato a diversi livelli di servizio, che lo supportano in tutti gli aspetti quotidiani e concreti della sua condizione. Semplificare l'accesso dei pazienti ai Centri, evitando gli accessi inutili, supportare l'aderenza alla terapia e i controlli periodici, favorire il contatto con l'équipe medica per la gestione degli eventi avversi, sono solo alcuni dei vantaggi che i servizi Close to Care portano alle realtà ter-

ritoriali coinvolte e rappresentano l'impegno di TOPS nei confronti dell'emergenza sociale del malato cronico nel nostro paese.

Questi risultati sono possibili grazie al sostegno di importanti imprese multinazionali del settore che credono nel valore sociale delle proprie attività quale componente essenziale della business excellence e delle mission aziendali.

TOPS condivide gli intenti di Italia Longeva per la creazione di un nuovo sistema, che coinvolga imprese e istituzioni, per migliorare la qualità di vita dell'anziano, cronico e multitrattato, rendendolo il più possibile autonomo e semplificandone le condizioni di vita. Le conclusioni raggiunte al congresso evidenziano come il contatto umano sia una priorità imprescindibile nella gestione del paziente e come i servizi Close to Care possano inserirsi a pieno titolo in un modello che assicuri al paziente umanizzazione dell'assistenza, ascolto tempestivo e rassicurazione. Un'altra importante istanza sollevata durante l'evento è che l'assistenza a tali pazienti diventa sempre più un mestiere specifico, fatto di tecnologia, ma soprattutto di cultura e competenza, esigenza questa che l'expertise di TOPS soddisfa da sempre, vantando specifiche esperienze in numerose aree terapeutiche quali cardiologia, dermatologia, diabetologia, ematologia, Hiv-epatiti, nefrologia, oncologia, osteoporosi, reumatologia, sclerosi multipla. TOPS attua, inoltre, un piano strategico di formazione continua delle operatrici attraverso counsel-

Close[®]
toCare
Pazienti e Centri di Eccellenza

ling psicologico e prevenzione del burn out, incontri settimanali di analisi delle criticità e dei topics emersi, approfondimenti periodici nell'ambito delle tecniche di comunicazione efficace. Infine, TOPS si propone quale interlocutore di riferimento per la condivisa necessità di generare e favorire delle partnership anche fra i vari fornitori di servizi. Sponsorizzare l'evento di Bari ha rappresentato quindi un'occasione ideale per TOPS per sancire il proprio ingresso in questa nuova impresa. Inoltre, il territorio pugliese è ormai una patria di elezione per i servizi, che sono attivi in diverse aree terapeutiche e in numerosi centri di eccellenza, a Bari, San Giovanni Rotondo e Foggia. Con la presenza all'evento di Bari, TOPS ha voluto testimoniare di aver accolto con entusiasmo la sfida della longevità lanciata da Italia Longeva: i servizi Close to Care si pongono così a disposizione degli obiettivi condivisi con tutti gli attori dell'evento per il sostegno dell'autonomia e della qualità di vita del paziente anziano. ▶

Parole chiave

Close to care, assistenza anziani, cronicità
Aziende/Istituzioni
Italia Longeva, TOPS srl

| Persone e Professioni

Sempre più difficile il rapporto medico-paziente, i consigli di Tops per migliorare la comunicazione

Il tema al centro dei workshop 'Comunicazione medico-paziente e aderenza alla terapia' che si sono svolti a Milano e a Roma, il 16 e il 23 giugno, in collaborazione con AboutPharma

di Redazione Aboutpharma Online

15 luglio 2015



Un rapporto sempre più complesso quello tra medico e paziente. Da un lato c'è lo specialista che non riesce a concedere il giusto tempo al paziente, dovendosi occupare anche di aspetti amministrativi e di segreteria; dall'altra c'è il malato, alle prese con liste d'attesa infinite e ambulatori sovraffollati. Proprio al miglioramento della comunicazione tra camici bianchi e pazienti sono dedicati i workshop '**Comunicazione medico-paziente e aderenza alla terapia**', proposti da

Tops, realtà di riferimento nei servizi rivolti al settore salute, in partnership con **AboutPharma**, che si sono svolti a Milano e a Roma, il 16 e il 23 giugno.

Il confronto fra i relatori – quattro fra i principali key opinion leader in Italia in Oncologia, Reumatologia, Fibrillazione Atriale e Ibd e i manager di 15 aziende farmaceutiche – ha messo in evidenza alcune fra le più attuali aree di necessità dei Centri nella loro attività quotidiana e nella relazione con il paziente. Oggi la mancanza di tempo e di risorse per dedicare ascolto al malato stride con la crescente esigenza di 'prendersi cura', aldilà del semplice 'curare'. I medici, inoltre, sono

costretti a occuparsi anche di aspetti amministrativi e di segreteria; ne consegue non solo il comprensibile spreco di qualità e risorse nella professione, ma anche una perdita di credibilità e autorevolezza, quindi di efficacia terapeutica.

Spesso, poi, il paziente che accede alla prima visita è inadeguato, ossia non è stato correttamente indirizzato verso l'ambulatorio più appropriato. Questo causa grave danno per il malato, sprechi di farmaci, esami che devono essere ripetuti, e difficoltà a seguire il Pdta. In più, molti pazienti vanno a cercare informazioni e risposte su internet, il che accresce la disinformazione e la confusione, sia in merito alla terapia che alla patologia. Inoltre, il paziente ambulatoriale non riceve il necessario sostegno dal territorio: il dialogo fra medico di medicina generale e Centro è spesso assente e questo impedisce il corretto e tempestivo riferimento al centro e l'opportuno follow-up nei periodi che intercorrono fra le visite di controllo schedate presso il Centro.

Emerge con forza il concetto secondo cui, in una sanità sempre più paziente-centrica da una parte e segnata da tagli economici dall'altra, per le aziende diventa strategico scegliere di offrire servizi al Centro. Ogni opinion leader ha presentato l'esperienza con Close to care – il brand che identifica i servizi di Patient Support Program pensati da Tops per facilitare la comunicazione tra struttura sanitaria e pazienti – all'interno del proprio centro. Tali servizi, costruiti sulla base delle specifiche necessità di ogni contesto, costituiscano una efficace risposta per migliorare numerosi aspetti del lavoro quotidiano e della relazione con i pazienti. Close to care fornisce supporto nei principali ambiti di attività, quali la gestione di terapia, stato malattia ed eventi avversi, facilitando l'accesso del paziente al centro e creando un canale di comunicazione biunivoco e privilegiato.

TAGS: [AboutPharma](#) - [Close To Care](#) - [Comunicazione Medico-Paziente](#) - [Medico](#) - [Paziente](#) - [Tops](#)
