



## Teleassistenza e telesalute. Il ruolo del centro servizi.<sup>†</sup>

Andrea Abate.<sup>a</sup>

La Divisione Business Innovation di Althea Italia S.p.A. opera in Italia da oltre 30 anni nel settore della teleassistenza e telesalute. La divisione impiega oltre 230 addetti operanti H24 e implementa il modello del “Centro Servizi” contemplato nelle “Linee di indirizzo nazionali sulla telemedicina”. Il Centro Servizi si pone come un facilitatore di processo in grado di mettere in comunicazione fra loro i vari attori della rete assistenziale per offrire agli assistiti una risposta certa ed efficace ai bisogni espressi offrendo supporto ai servizi di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale presenti sul territorio di riferimento e un ruolo di gestione e coordinamento nell’ottica di contribuire concretamente all’integrazione tra la dimensione centralizzata ospedaliera ed il territorio.

Il Centro Servizi è in grado di assicurare continuità di servizio, affidabilità, scalabilità e capacità di innovazione, grazie ad elementi distintivi di natura organizzativa e tecnologica.

Tra i servizi erogati vengono illustrati sinteticamente quelli previsti dal contratto in essere con la Regione Veneto che includono in particolare il telesoccorso e il telemonitoraggio di parametri fisiologici per pazienti fragili e con patologie croniche quali il diabete, lo scompenso cardiaco, la broncopneumopatia e comorbidità in genere. Il modello di servizio prevede che a tutti i pazienti sia garantito un servizio di telesoccorso H24 e telecontrollo abbinato a servizi accessori di somministrazione di questionari, monitoraggio delle cadute, acquisizione di parametri fisiologici.

Nell’ambito del contratto Althea mette a disposizione il proprio personale operatore, la sua infrastruttura tecnologica in alta affidabilità, i dispositivi le tecnologie in comodato d’uso a disposizione dei pazienti, i propri tecnici per garantire le attività di attivazione, manutenzione e disattivazione.

Tra gli obiettivi del servizio si citano il rafforzamento della presa in carico e della sicurezza di pazienti con bisogni non acuti (anche a supporto delle dimissioni protette), l’aumento dell’appropriatezza del ricorso all’assistenza di urgenza e specialistica (chiamate 118, accessi al pronto soccorso, visite specialistiche) con la riduzione delle riospedalizzazioni, l’incremento dell’integrazione ospedale-territorio. Cardine del servizio è rappresentato dalle attività di telecontrollo, ovvero di contatto periodico programmato con gli assistiti che ha come obiettivo primario quello di intercettare in anticipo e gestire nella forma più appropriata situazioni di bisogno, disagio psicosociale o destabilizzazione del quadro clinico.

Vengono riportati alcuni dati statistici sugli allarmi ricevuti e gestiti dal Centro Servizi che evidenziano l’efficacia del modello implementato.

<sup>a</sup> Althea Italia S.p.A email: [andrea.abate@althea-group.com](mailto:andrea.abate@althea-group.com)

 Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale

<sup>†</sup> presentato a @ITIM 2019 - 19° Congresso Nazionale Associazione Italiana di Telematica ed Informatica Medica 11-12 Novembre 2019, Matera/Potenza.