



ASSOCIAZIONI ITALIANA OTORINOLARINGOIATRI  
LIBERO-PROFESSIONISTI (A.I.O.L.P.)



TERME DI SALSOMAGGIORE S.P.A.

VII CONVEGNO NAZIONALE DI AGGIORNAMENTO  
IN OTORINOLARINGOIATRIA

---

# **LE NUOVE FRONTIERE DELLA MEDICINA E DELLA CHIRURGIA IN OTORINOLARINGOIATRIA**

---

a cura di M. Ghirlanda

**Salsomaggiore Terme (PR)**  
28 - 30 aprile 2000

## **Il moderno ambulatorio ORL: razionalità nell'utilizzo dei vani e aggiornamento dell'attrezzatura**

E. SARTARELLI

Rispondere al quesito: come dovrà essere un moderno ambulatorio ORL nel terzo millennio, vuol dire riconoscere le esigenze, in continua evoluzione, che provengono dai cittadini e dagli stessi operatori del sistema sanitario.

E' indubbio che alla base di ogni valido ambulatorio libero-professionale ci debba essere la capacità di fornire diagnosi e cure adeguate, mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate ed attrezzature sofisticate, ma non necessariamente questo potrebbe essere sufficiente. Dobbiamo riflettere sulle tendenze che il mondo di oggi ci fa intravedere, per cogliere in tempo utile quali saranno le richieste e le necessità di domani.

I principali aspetti da prendere in considerazione sono tre e precisamente:

1. La concorrenza ed il business
2. La comunicazione
3. I nuovi ritmi di vita

Che nel mondo industrializzato di oggi, la sanità costituisca un business è cosa ormai risaputa e dimostrata anche dall'acquisto delle grandi strutture sanitarie da parte di società multinazionali; ma nel futuro questo aspetto sarà ancora più evidente per la concorrenza tra settore pubblico e privato, che sarà ancora più serrata e porrà in gioco la sopravvivenza stessa delle singole strutture. Sarà il marketing a dettare legge e pertanto anche una struttura sanitaria dotata di moderne attrezzature e capace di fornire brillanti diagnosi e terapie adeguate, ma economicamente non abbastanza redditizia sarà costretta a chiudere. Proprio per rendere produttiva una struttura sanitaria, nel rispetto delle leggi del mercato e delle esigenze dell'utenza, diverrà fondamentale porre una particolare attenzione agli altri due punti prima elencati: la comunicazione ed il cambiamento dei ritmi di vita.

La comunicazione è la parola d'ordine di oggi. La televisione e la radio trasmettono programmi 24 ore su 24, la telefonia avanza a passi da gigante. Tutti comunicano continuamente con tutti, in tutti gli angoli di questo nostro mondo divenuto ormai veramente un "villaggio globale".

Basta fare una passeggiata in una qualsiasi via cittadina per vedere la quasi totalità delle persone che parlano, apparentemente da sole, in realtà

all'auricolare o al cellulare. Il desiderio di comunicare è del resto insito da sempre nell'anima umana ed è oggi esploso potendo utilizzare le nuove tecnologie quali la chat line, la posta elettronica, i messaggi dei cellulari, o le web-cam.

Del resto anche Umberto Eco, quale odierno Giordano Bruno, enfatizza che è destinato a restare fuori dall'ambito lavorativo, chiunque non sarà in grado di comunicare tramite INTERNET.

Quindi per essere al passo con i tempi, il nostro ambulatorio dovrà necessariamente garantire una comunicazione continua con i pazienti e con i vari medici (di famiglia ed altri specialisti) che ruoteranno attorno allo studio.

Esiste già oggi la "telemedicina", mediante la quale i pazienti possono chiedere informazioni e consigli su particolari malattie, indirizzi diagnostico-terapeutici ed eventuali consulti mediante invio telematico di lastre, responsi ematochimici ecc. La telemedicina ha molto successo in America, dove esistono in rete migliaia di siti, perché è poco costosa e garantisce assistenza anche a grandi distanze.

L'altra considerazione riguarda il cambiamento dei ritmi di vita che si vanno facendo via, via più frenetici, lontani anni-luce da quelli antichi e contadini legati alla cadenza solare. Ormai anche nelle città italiane, come nelle metropoli più importanti del mondo (New York, Londra, Parigi, ecc.) si vanno diffondendo i negozi aperti 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana. Chi di noi non è andato almeno una volta in un ipermercato aperto nei giorni festivi e si è stupito per la grande affluenza di pubblico (a volte anche maggiore di quella normalmente presente nei giorni feriali). Similarmente, chi ha fatto esperienza lavorativa presso un Pronto Soccorso ospedaliero sa che molti pazienti si presentano nelle ore serali o nei giorni festivi, proprio perché liberi da impegni lavorativi.

Quindi, sulla base delle considerazioni finora esposte, lo studio medico otorinolaringoiatrico ideale del prossimo futuro dovrà:

- essere fornito di attrezzature diagnostico-terapeutiche adeguate;
- garantire le opzioni terapeutiche più aggiornate secondo i protocolli internazionali;
- assicurare un contatto continuo con pazienti e colleghi, che lo renda disponibile 24 ore su 24, almeno per via telematica, alle loro esigenze;
- avere sempre un'immagine di estrema competitività ed efficienza.

Ricordiamo inoltre che i principi del moderno management consigliano che l'immagine dello studio venga simboleggiata e quindi più facilmente memorizzata ricorrendo ad un logo, simbolo dell'attività dello studio, che dovrà essere rappresentato ovunque: sui ricettari medici, sui fogli informativi e/o pubblicitari, sui biglietti da visita, nella sala di attesa, nella reception, sul sito Internet.

Ovviamente, la realizzazione di un tale progetto richiede un budget di spesa non indifferente, tale comunque da rendere consigliabile la riunione delle ri-

sorse di più medici otoiatri associati, anche in virtù delle super-specializzazioni esistenti all'interno della branca (come è già consuetudine per gli studi di avvocatura).

Passando ora ad analizzare nel dettaglio l'organizzazione pratica dello studio medico libero-professionale otorinolaringoiatrico ideale, prendiamo dapprima in considerazione la disposizione razionale dei vani.

La reception rappresenta per il paziente il primo impatto con lo studio e deve pertanto essere in grado di infondere fiducia, fornendo subito un'immagine di estrema efficienza ed alta professionalità. Questo ambiente dovrà essere quindi ampio, luminoso, con piante e con un bancone basso (come nei telefilm americani), dietro il quale sederanno una o due segretarie con un computer per l'archiviazione dei dati. Alle spalle della reception, attraverso una parete di vetro, si potrà assistere al cuore pulsante dell'attività del centro, rappresentata dalla sala di telesalute o del linking, che deve essere il punto di forza di tutto l'ambulatorio.

Il linking conterrà computers con più operatori (potrebbe trattarsi di frequentatori in corso di formazione) con l'incarico di mantenere attivo 24 ore su 24 il collegamento con medici e pazienti, mediante l'invio (per fax o e-mail) di fogli informativi su prevenzione, diagnosi e terapia ORL. In questo ambito sarà garantito anche il collegamento "on line" con i medici di famiglia afferenti allo studio, per eseguire la "assistenza medica condivisa", cioè il trattamento congiunto di disturbi di interesse ORL da parte del medico di famiglia e dello specialista, capace di migliorare la cura domiciliare del paziente e ridurre ai soli casi realmente necessari l'invio alla visita specialistica. Tutte queste attività di consulenza a distanza saranno ovviamente a pagamento mediante le modalità del moderno commercio elettronico (tramite accredito telematico su carta di credito).

La sala d'aspetto dovrà invece rendere piacevole l'attesa, essere spaziosa e luminosa con musica di sottofondo, o video clip musicali; i servizi igienici dovranno essere facilmente raggiungibili. Sui tavoli saranno lasciati fogli informativi prodotti dallo studio su medicina preventiva e sulle metodologie diagnostiche e terapeutiche disponibili, ed altre informazioni utili, nonché qualche recente rivista illustrata.

Dalla reception si avrà accesso alle sale mediche, rappresentate, idealmente, da:

- sala per visita medica con scrivania e computer, riunito per visita, microscopio otologico, endoscopio rigido e flessibile, lettino, stroboscopio, rinoreomanometro ed olfattometro;
- sala di audio-vestibologia, con: cabina silente, audiometro, impedenzometro, otocalorimetro, occhiali di Frenzel, sedia rotatoria, elettronistagmografo ed attrezzatura per video-nistagmografia, echi cocleari e potenziali evocati uditivi;

- sala per riabilitazione foniATRica e vestibolare;
- sala settica con lettino e lampada scialitica per piccoli interventi chirurgici ambulatoriali.

Sarà inoltre necessario considerare la necessità dell'esistenza di altri ambienti per lo svolgimento di tutte le altre attività connesse con la vita dello studio, quali: sterilizzazione dello strumentario medico-chirurgico, amministrazione, riunioni per medici e per videoconferenze, relax per il personale, ripostigli per biancheria e materiali di consumo, ecc.

Infine sarà indispensabile, un software appositamente realizzato, che permetta, oltre alla gestione economico-amministrativa dello studio, l'archiviazione dei dati dei pazienti, delle cartelle cliniche e dei risultati degli esami con i loro grafici, nonché delle immagini endoscopiche.

Per avere un'idea sull'effettivo impegno economico attualmente necessario per allestire un ambulatorio O.R.L., facciamo alcuni esempi di spesa:

- *livello base* per una spesa sino a 20 milioni di lire (€ 10.329) audiometro, impedenzometro, cabina silente
- *secondo livello* per una spesa sino a 50 milioni (€ 25.822) audiometro, impedenzometro, cabina silente, tavolo riunito, sistema video a fibre ottiche
- *terzo livello* per una spesa sino a 75 milioni (€ 38.734) audiometro, impedenzometro, cabina silente, tavolo riunito, sistema video a fibre ottiche, potenziali evocati uditivi ed elettronistagmografo.

Concludiamo così queste semplici considerazioni sugli indirizzi che devono a nostro avviso guidare la progettazione di un moderno ambulatorio O.R.L. ideale. Se qualche collega le troverà utili e le metterà in pratica, singolarmente od in blocco, nella sua attività libero-professionale, potremo considerare raggiunto l'obiettivo che ci eravamo prefissati.

