

L'ora del cuore: la cardiologa dei bambini risponde al telefono

Date : 14 marzo 2019

È un centralino amico dei “bimbi cardiopatici”. È a disposizione di pediatri di libera scelta, medici di base, medici dello sport, anestesisti, farmacisti e genitori di piccoli pazienti già in cura.

Nella fascia oraria tra le 12 e le 13, la dottoressa **Alessandra Stifani** entra in contatto con il territorio. Il suo servizio è un punto di riferimento per tutta la provincia ma anche per le **zone limitrofe di Como o Verbania** perchè la specializzazione cardiologica in ambito pediatrico non è molto diffusa.

La prima risposta alle chiamate è di competenza del personale infermieristico, che raccoglie il quesito e indirizza la telefonata al destinatario idoneo: personale amministrativo per informazioni relative alle modalità e alle tempistiche di appuntamento, personale medico se il quesito è di natura clinica, come aggiornamenti circa il decorso clinico di cardiopatici noti, confronto su sintomatologia non chiara, consigli di timing di controlli e follow-up, vaccinazioni ... (ovviamente non vengono effettuate diagnosi o prescritte terapie telefonicamente).

Se invece si tratta di richieste di informazioni riguardanti la gestione delle apparecchiature al domicilio, la modalità di somministrazione di farmaci già prescritti o il rilievo di parametri di monitoraggio, la chiamata sarà gestita direttamente dal personale Infermieristico.

Al termine della telefonata, inoltre, vengono rilevati sia il grado di soddisfazione dell'utente, sia l'appropriatezza della chiamata.

«Dopo otto anni de L'ora del cuore possiamo **ritenerci soddisfatti dei risultati:** - commenta la Dott.ssa Stifani - abbiamo ricevuto **circa 1200 telefonate**, prevalentemente da Pediatri di Libera Scelta e Familiari di cardiopatici noti. I quesiti sono stati **per il 70% di natura clinica, nel 25,5% di tipo infermieristico e nel 4,5% di tipo amministrativo.** La soddisfazione rilevata è molto alta e così pure il livello di appropriatezza delle chiamate. Ci auguriamo - conclude Stifani - che “L'ora del cuore” continui a crescere come strumento di comunicazione diretta tra Ospedale e Territorio».