

Consulenze davvero speciali

Ogni giorno molte persone telefonano al Numero Verde di Roche Diagnostics (800-630632) per chiedere consiglio. Su quali temi? Una parte delle richieste riguarda il funzionamento dei sistemi per l'autocontrollo della glicemia e in generale dei prodotti Roche Diagnostics.

Sono domande alle quali diamo risposte semplici e complete. In molti casi però gli interlocutori vogliono risposte a quesiti relativi al diabete, alle complicanze, alla terapia.

Non siamo medici e finora abbiamo declinato queste richieste: è necessaria una estrema competenza specifica, per rispondere anche al più semplice quesito.

Ora Accu-Chek Friends ci permette di dare una risposta a questa esigenza che è forte e diffusa. L'Associazione Medici Diabetologi ha accettato la sfida e ha messo a disposizione alcuni specialisti che risponderanno on line ai quesiti posti.

AMD conferisce al servizio la massima autorevolezza scientifica nonché quell'equilibrio e quella empatia che sono necessarie in maniera particolare in un dialogo a distanza. Da parte nostra abbiamo definito procedure che garantiscono immediatezza nella risposta (disponibile entro 48 ore) e la massima privacy (solo i medici possono accedere alle domande).

Le risposte saranno tanto esaurienti e precise quanto più specifiche e concrete saranno le domande.

Adesso... tocca a voi. Non sappiamo se i quesiti posti saranno tanti o pochi, quanto saranno specifici e puntuali e quanto invece una generica richiesta di aiuto. Sicuramente, come si afferma nell'intervista con il dottor Carboni disporre di questo 'filo diretto' rappresenta già di per sé un aiuto.

Edda Boldrin
Responsabile Assistenza Clienti

3 domande a...



Dott. Luciano Carboni
Medico diabetologo
all'Ospedale della Santissima
Trinità a Cagliari.

Schietto, imprevedibile, di contagiosa simpatia, Luciano Carboni segue da vicino le iniziative attraverso le quali l'AMD (Associazione dei Medici Diabetologi) intende creare occasioni di contatto dirette con i pazienti.

Per una persona con il diabete cosa significa disporre di un servizio di Consulenza diretta con i medici?

Credo che questo servizio sia molto utile e spero che serva molto poco! Mi spiego: io sono convinto che l'assistenza data dai medici diabetologi ai pazienti sia ovunque in Italia, non solo qualificata, ma ottima.

A rigore quindi le Consulenze via web non dovrebbero essere necessarie...

Esatto. D'altra parte – per quanto ben seguiti – è normale avere momenti in cui ci si sente

'soli' di fronte a una malattia. Ed è comprensibile che il paziente cerchi anche un altro contatto.

Con questo servizio la persona con il diabete, o i suoi familiari, dispongono di un filo diretto con la consulenza medica qualificata, probabilmente non ne hanno bisogno, ma li aiuterà a sentirsi più sicuri.

Sarà difficile 'dialogare' con i pazienti attraverso un mezzo come il web?

Rispondere 'tecnicamente' è abbastanza facile. Sarà difficile per noi sostituire attraverso la parola scritta quel contatto emotivo che l'incontro personale, o tutt'al più quello telefonico può dare. Anche il compito di chi pone le domande non è facile.

Chi scrive un quesito deve ricordarsi di dare le informazioni necessarie all'interlocutore, deve spiegare bene quale è il suo problema e soprattutto cosa si aspetta.

Consulenze on line, un esclusivo servizio, nato dalla collaborazione fra Roche Diagnostics e l'Associazione Medici Diabetologi permette ai soci Accu-Chek Friends di rivolgere quesiti a Medici Specialisti ottenendo una risposta personale, diretta e veloce. Il servizio è completamente gratuito.

Tra un incontro e l'altro con il Medico curante capita a tutti di avere dei dubbi. Ci sono poi quesiti che non si è avuto il tempo o l'animo di rivolgere al Medico che ci segue, per non parlare delle mille incertezze che nascono dall'esperienza quotidiana.

Cosa fare allora? Grazie alla collaborazione con l'AMD, Roche Diagnostics è in grado di proporre ai soci Accu-Chek Friends un servizio esclusivo. I soci potranno porre un quesito e ottenere – velocemente e con la massima privacy – il parere di un Medico Specialista scelto dalla più grande Associazione Medica Diabetologica italiana (AMD).



Come funziona concretamente il servizio?

Chi ha internet ed è socio di Accu-Chek Friends deve solo entrare nel sito www.acfriends.it, selezionare il servizio "Consulenze on line" e scegliere l'argomento nel quale meglio si inserisce la sua domanda. A quel punto si aprirà una pagina nella quale il socio Accu-Chek Friend inse-

Numero Verde
800-630632
 Accu-Chek Friends

Chiedere un consulenza

Consigli pratici



La teoria è importante, ma nella vita quotidiana della persona con il diabete occorre prendere mille piccole decisioni. Occorrono quindi anche informazioni concrete, magari spicciole, ma dirette, scritte in maniera chiara e immediata.

"Consigli pratici" è un servizio offerto ai soci Accu-Chek Friends. Si tratta di un'area del sito www.acfriends.it ricca di circa 40 'schede', dedicate ad aspetti molto concreti della vita quotidiana di una persona con il diabete. Ciascuna scheda riduce al minimo la



parte teorica e generale ed entra immediatamente nel concreto, proponendo soluzioni, 'trucchi' e indicazioni con un linguaggio semplice e diretto.

Anche quando tratta aspetti medici (dell'area fa parte una ricca sezione dedicata alla vita sessuale) il taglio di

Consigli pratici è assai diretto. I testi, mai troppo lunghi, sono suddivisi in capitoletti quali 'Di cosa si tratta?' 'Chi riguarda?' 'Cosa si può fare?' 'Quando è il caso di parlare con il Medico?' Tutto all'insegna della chiarezza.





rirà il testo della domanda e sceglierà uno pseudonimo (meglio se caratteristico e facile da ricordare). Premendo il tasto 'invio' la domanda sarà girata al medico Specialista dall'Associazione Medici Diabetologi (AMD).

Per leggere la risposta, che sarà disponibile entro un paio di giorni, il lettore non deve far altro che tornare nella pagina che apre il servizio (quella con le 'targhette' per intendersi) e inserire il suo pseudonimo. Accederà direttamente alla sua risposta.

Privacy assoluta

Il sistema è stato studiato in modo da garantire la massima privacy a chi lo utilizza. Il quesito inviato resta in una parte isolata del server che gestisce il sito, accessibile solo dal medico specialista (che avrà bisogno di tre password per entrare) e dal lettore che ha posto il quesito.

Attenzione alle domande

"Sicuramente Internet sta modificando il modo di accedere alle informazioni", afferma il dottor Luca Monge, responsabile dell'Area Comunicazione dell'Associazione Medici Diabetologi, "abbiamo accettato di fornire questo

servizio proprio per sperimentare le potenzialità di questo mezzo". I Medici Diabetologi sono abituati ad avere un rapporto diretto con pazienti che conoscono già bene e con i quali dialogano 'faccia a faccia' continuamente. Secondo il dottor Umberto Valentini, Vicepresidente dell'Associazione Medici Diabetologi "L'efficacia del servizio dipenderà dal tipo di domande che ci verranno poste". Per utilizzare al meglio questo servizio, è importante fornire allo Specialista non solo gli elementi relativi al quesito posto, ma tutte le informazioni base per orientare la risposta: età, sesso, anno della prima diagnosi, terapia in corso, utilizzo di altri farmaci, eventuali complicanze e i dati relativi al compenso glicemico degli ultimi mesi.

Il servizio, completamente gratuito, deve essere utilizzato una tantum, non sono previsti né 'dialoghi' né ripetute richieste di consiglio allo stesso medico o a specialisti differenti. "Avere un rapporto di fiducia con il Medico e con il Team curante è la condizione essenziale per qualunque terapia", conferma il dottor Luca Monge, "non vogliamo certo interferire nella relazione di cura".

e chi non ha internet?

Internet è sicuramente il modo più veloce e più comodo per accedere al servizio Consulenze realizzato da Roche Diagnostics insieme all'Associazione Medici Diabetologi in esclusiva per i soci Accu-Chek Friends. Ma non è l'unico. Chi lo desidera può porre il suo quesito per posta inviandolo a: Casella Postale Accu-Chek Friends 1770 Milano Cordusio e scrivendo sulla busta 'Servizio Consulenze'.

Le domande saranno inoltrate agli Specialisti scelti dall'Associazione Medici Diabetologi e le risposte saranno inviate a casa vostra per posta entro una settimana circa dalla data di arrivo della vostra lettera. E non è tutto. Fra alcune settimane prenderà il via, solo a livello sperimentale e per un periodo di tempo limitato il servizio di consulenze telefoniche di Accu-Chek Friends. Ne parleremo nel prossimo numero.



