
Conoscere le opzioni di assistenza virtuale

# Che cos’è

**l’assistenza virtuale?**

L’assistenza virtuale primaria è una modalità di contatto con il medico di base (come un

medico di famiglia o un infermiere) attraverso telefono, video o messaggi invece che di persona.

L’assistenza virtuale potrebbe essere un’opzione quando:

* Hai solo bisogno di fare una domanda o di ricevere informazioni (come i risultati delle analisi del sangue)
* Non hai bisogno di un esame fisico diretto né di una procedura (come la vaccinazione

o la misurazione della pressione sanguigna)

# Come avere informazioni sull’assistenza virtuale

Il tuo medico di base o il personale dello studio rappresentano le migliori fonti di informazioni sulle opzioni di assistenza virtuale. Parla con loro

se:

* Hai domande sull’assistenza virtuale
* Ti mancano alcune cose di cui hai bisogno per l’assistenza virtuale

Il tuo medico di base o il personale dello studio possono essere di aiuto per farti ottenere un appuntamento di assistenza virtuale. **In alcuni casi una visita in presenza potrebbe essere per te l’opzione migliore**

***Informazioni sulle nostre pratiche:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tipi diversi di assistenza virtuale**

Lo schema che segue descrive i tipi diversi di assistenza virtuale e cosa è necessario prendere in considerazione per ciascun tipo di assistenza.

|  |  |
| --- | --- |
| APPUNTAMENTI AL TELEFONO | **Migliore utilizzo degli appuntamenti al telefono*** Per appuntamenti di follow-up di routine per condizioni esistenti
* Per richieste semplici come il rinnovo di una prescrizione
* Nota: quando il tuo studio di riferimento ti chiama per un appuntamento, potresti non riconoscere il numero oppure il chiamante potrebbe visualizzarsi come “sconosciuto” sul telefono. Questo avviene per motivi di riservatezza.

**Cose necessarie per un appuntamento al telefono*** Un telefono (fisso o cellulare)
* Se usi un cellulare, è necessario avere un buon segnale e un telefono completamente carico e potrebbe essere utile avere una cuffia o “degli auricolari”
* Uno spazio silenzioso e privato, che sia sicuro e comodo
 |
| APPUNTAMENTI  IN VIDEO | Migliore utilizzo degli appuntamenti in video* + Per gli appuntamenti in cui è necessario che il medico ti veda o veda qualcosa sul tuo corpo (ad esempio un neo o un’eruzione cutanea)
	+ Per appuntamenti personali o di gruppo
	+ Per far partecipare familiari o caregiver, per esempio per una terapia di gruppo o sessioni di formazione

Cose necessarie per un appuntamento in video* Webcam e microfono su smartphone (telefono mobile o cellulare), tablet o computer
* Un collegamento a Internet affidabile e un indirizzo e-mail valido
* Potresti dover scaricare un programma o un’applicazione (“app”)
* Uno spazio privato, silenzioso e ben illuminato, che sia sicuro e comodo
 |
| MESSAGGI | Migliore utilizzo dei messaggi * + Spesso usati per promemoria, avvisi, follow-up di un appuntamento, trattamenti meno urgenti o condivisione di informazioni meno sensibili
	+ Si può trattare di una comunicazione semplice attraverso e-mail, messaggi di testo o altra messaggistica attraverso un portale online
	+ Possono consentire l’invio di immagini, documenti o informazioni in relazione a un problema di salute
	+ Potresti avere la possibilità di inviare messaggi in qualsiasi momento ma le risposte ai messaggi potrebbero non essere immediate

Cose necessarie per i messaggi* Un collegamento a Internet affidabile e un indirizzo e-mail valido
* Potresti dover scaricare un programma o un’applicazione (“app”)
 |
| *Se l’assistenza virtuale non è idonea per te, potresti richiedere o ricevere proposta per un appuntamento di persona*  |