

## eHealth in Kaiser Permanente. Integrazione e paziente al centro

2016-05-03 10:05:02 Redazione SI

pubblicato su:  
**SSANIA**



Sabina De Rosis

Kaiser Permanente è riconosciuto come “il volto buono della sanità americana”, un’organizzazione sanitaria da imitare per la sua capacità di erogare servizi sanitari ad elevata qualità, per l’indiscussa priorità assegnata alle cure primarie, per la capacità di innovazione. La ricetta di Kaiser Permanente vede come ingredienti principali la forte integrazione dei servizi e la centralità dei pazienti.

---

**Molly Porter è la Direttrice di Kaiser Permanente International (a).** Abbiamo avuto l’occasione di incontrarla nell’ambito di un convegno organizzato dal MeS tenuto presso la Scuola Sant’Anna di Pisa. Chiacchierare con Molly ci ha permesso di comprendere meglio alcuni degli ingredienti principali del successo del sistema eHealth di Kaiser Permanente.

### La visione di lungo periodo

**Introdurre un sistema di eHealth(b)** e garantirne uso e integrazione nella routine dell’organizzazione sanitaria implicano commitment e visione di lungo periodo, che si traducono anzitutto in investimenti di breve e lungo termine. Kaiser Permanente alloca circa il 6% dei suoi introiti totali annui nelle tecnologie dell’informazione (ICT). La “spina dorsale” del sistema di eHealth di KP è stata implementata tra il 2010 e il 2014, richiedendo uno sforzo organizzativo condiviso e di lungo periodo. Alla struttura di base si sono aggiunte via via delle soluzioni, atte a rispondere a diversi bisogni in modo mirato. Questo processo di integrazione del sistema di eHealth è avvenuto in un arco di tempo di 11 anni, risultando nel più ampio e integrato sistema di eHealth degli Stati Uniti

### HealthConnect

**L’integrazione del sistema di eHealth è un altro elemento fondamentale (e vincente) in KP. “HealthConnect” è una infrastruttura di eHealth che integra diverse soluzioni:**

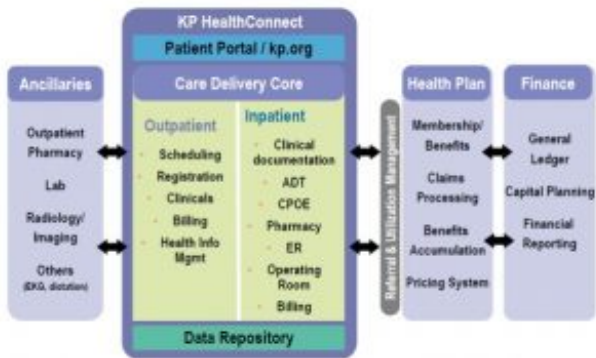
- un sistema di cartelle cliniche elettroniche (**Electronic Medical Records – EMR**);
- un canale di comunicazione sicura via **email** tra medici e pazienti, con archivio su EMR;
- un sistema di video-conferenze per effettuare delle visite a distanza (**e-visits**) con medici di medicina generale e/o specialisti;
- soluzioni digitali per **\_schedulare appuntamenti**, per **pagare online** i servizi, e per **acquistare e ricevere a casa i farmaci**;
- sistemi di **scambio dati con un network esterno** di fornitori di servizi, come analisi di laboratorio e test diagnostici di varia natura, che vanno ad alimentare gli EMR dei pazienti;
- un **portale online** (kp.org) e una **mobile app**, per l’accesso dei pazienti ai loro EMR e ai vari

servizi;

- un **pannello di supporto online** per i medici, che permette di avere una visione immediata e d'insieme dei dati relativi ai pazienti di KP, oltre che un accesso al profilo dettagliato di ognuno di essi.

Ognuno di questi sistemi va anche ad alimentare un sistema di gestione e controllo dell'attuazione dei piani sanitari (*Health Plans*) e delle spese.

**L'integrazione e interconnessione** dei sistemi emerge immediatamente, e caratterizza l'elemento distintivo di successo di questo sistema poiché è alla base della semplificazione di una serie di processi. Lo ha spiegato bene Molly Porter nel suo intervento, descrivendo un caso semplice ma esemplificativo.



Cliccare sull'immagine per ingrandirla.

*“La signora Mary è membro di KP. Sulla base della sua storia clinica e della sua età, i medici di KP hanno ritenuto opportuno proporle una mammografia. Il sistema HealthConnect di KP le ha suggerito di effettuare questo esame diagnostico che, grazie allo stesso portale, la signora Mary ha potuto immediatamente prenotare.”*

Il racconto di questa esperienza diretta mette in luce come l'interconnessione dei sistemi informativi sia solo la parte visibile dell'integrazione tra piani di salute, organizzazioni e strutture sanitarie, servizi sanitari ed, essenzialmente, network di persone. HealthConnect non fa altro che facilitare l'interazione e rendere più semplici alcune operazioni che possono richiedere tempo e spostamenti per il paziente. In particolare, in questo caso l'applicazione del sistema di eHealth di KP riguarda la prevenzione e dimostra come possa supportare un sistema sanitario che lavora anche in prospettiva *population-based*.

## KP Health Connect per i pazienti

**I pazienti membri di KP e utenti del sistema HealthConnect sono costantemente in crescita, indipendentemente dall'età.** A Dicembre 2015, ben il 71% dei pazienti di età compresa tra 60 e 70 anni si erano registrati al portale kp.org, andando a raggiungere le percentuali del gruppo 30-40 anni (72%). 5 milioni di pazienti KP, in altri termini il 70% dei membri di KP, hanno un EMR attivo.

I numeri sembrano dimostrare che avere un sistema integrato di eHealth possa portare ad una risposta positiva da parte degli utenti del sistema sanitario. Il numero elevato di utenti del sistema HealthConnect è stato raggiunto anche grazie ad una serie di iniziative di introduzione all'ICT e di facilitazione della familiarizzazione con i vari strumenti messi a disposizione. **Molly Porter ci ha raccontato dei “caffè con login”:** nelle sale dedicate al ristoro all'interno delle strutture di KP, era spesso possibile trovare del personale pronto ad aiutare i pazienti nell'ottenere le credenziali di accesso e a spiegare come usare le soluzioni presenti sul portale.

**I pazienti iscritti a HealthConnect possono accedere in qualsiasi momento dal portale kp.org al summary del loro EMR, in cui sono raccolti i loro dati e aggiornati ogni volta che il paziente si interfaccia con i servizi sanitari.** Ad esempio, quando un paziente è in sala d'attesa per una visita presso un medico di medicina generale, l'infermiere gli effettua i primi controlli e raccoglie **5 informazioni chiave** sul suo stato di salute:

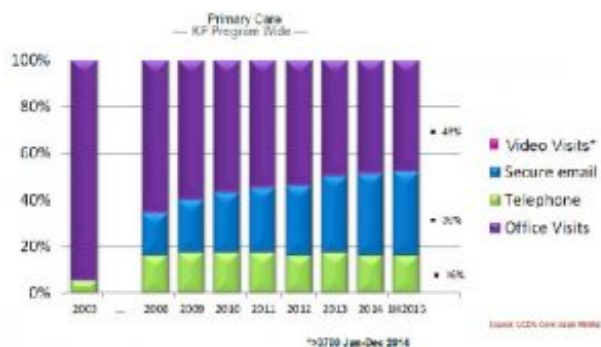
1. la pressione arteriosa;

2. la temperatura corporea;
3. se fuma;
4. se fa esercizio fisico;
5. quanto esercizio fisico fa.

**Queste informazioni vanno immediatamente ad arricchire la cartella del paziente e sono subito disponibili anche dal pannello di controllo visualizzato dal medico.** Al momento della visita, il medico ha già il quadro dello stato di salute del paziente, sulla base dei dati storici e di quelli appena inseriti. A fine visita, in caso di dubbi, il paziente può consultare dal portale gli appunti che il medico ha preso durante la visita, grazie ad un servizio lanciato nel 2014 (Open Notes®).

**Accedendo al portale, il paziente può anche consultare i risultati dei test diagnostici e di laboratorio completi di referto, avere sotto controllo le loro vaccinazioni e ricevere alert, chiedere delle prescrizioni e la loro ripetizione.** Questi sistemi sono disponibili ed interoperabili con per fruire di servizi esterni o ancillari rispetto alle strutture di KP, e vanno ad alimentare i record sanitari dei pazienti. Lo scopo è di rendere i pazienti più autonomi, consapevoli e informati sul proprio stato di salute, ma anche di semplificare delle operazioni banali che possono diventare complesse o costose in termini di tempo o risorse. Secondo la testimonianza di una paziente di KP: *“Ordering prescriptions online has made my life a lot easier...no more driving 22 miles and waiting in long lines.”* Un sistema di ePrescription completo, che rende diretto e facile tutto il processo dalla prescrizione da parte del medico all’acquisto delle medicine in farmacia, ha un impatto sull’aderenza alle terapie da parte dei pazienti [1].

**Tra le funzionalità di eHealth che sembrano migliorare più delle altre l’esperienza dei pazienti di KP, vi è l’uso dell’email e della visita online, quest’ultima in via di adozione nel sistema KP.** I pazienti possono comunicare via email attraverso il portale e l’app di KP con qualsiasi medico con cui si è avuta una visita recentemente. Da quando il sistema di comunicazione via email con il medico è stata introdotta, il suo uso è cresciuto di anno in anno, cambiando profondamente il modo in cui avvengono le visite con il medico di medicina generale. All’inizio del 2015, il 36% dei consulti con il medico di base avvengono tramite le email sicure e registrate sul EMR del paziente; il 16% via telefono (UCDA Core Value Metrics).



Cliccare sull’immagine per ingrandirla.

Meno della metà avvengono face-to-face nell’ambulatorio. Questa piccola innovazione tecnologica ha prodotto una grande innovazione in termini organizzativi, modificando la giornata-tipo del medico e creando spazi nuovi di interazione con i pazienti.

### KP Health Connect per i medici di primary care

**Il sistema di eHealth di KP è stato pensato anche in base alle esigenze dei medici che ne fruiscono. KP è una delle poche realtà al mondo in cui il 100% dei medici usa il sistema multifunzionale di EMR** (*Commonwealth Fund 2012 International Health Policy Survey*). Il sistema integrato offerto da HealthConnect e dalle sue varie funzionalità permette l’erogazione di cure sempre più personalizzate, ma anche attente alla comunità intera da servire, facendo esplodere tutte le potenzialità dei dati sanitari a disposizione di KP. In particolare, HealthConnect offre ai medici un sistema di gestione delle informazioni sui pazienti in grado di **supportare decisioni su prevenzione, diagnosi e cura** (*patient panel-support tool*).

Attraverso l’accesso al pannello loro riservato, i medici possono consultare per intero gli EMR dei loro pazienti, inclusi i risultati dei test di laboratorio; hanno accesso ai record delle vaccinazioni, e allo storico delle visite mediche effettuate dai pazienti; possono effettuare direttamente dal portale le prescrizioni

mediche, richiedere test diagnostici e visite specialistiche. Infine, il sistema che li supporta nelle decisioni, invia i “*best practice alert*”, ovvero attiva delle notifiche per i pazienti che dovrebbero fare dei follow-up o che presentano caratteristiche che li rendono eleggibili per campagne di screening.

**Avere a disposizione un quadro completo dello stato di salute di tutti i pazienti e delle misure messe in atto (o non ancora messe in atto) nei loro confronti, permette ai medici di seguire attivamente e proattivamente i loro pazienti.** Ci sono numerose evidenze di come l'introduzione di questo strumento di supporto abbia aiutato i medici a migliorare le performance di KP nel seguire le linee-guida relative a diverse patologie croniche[2] e nel potenziare le attività di population-care e screening [3,4,5,6,7]. **Secondo i dati di KP, elaborati con NCQA Quality Dividend Calculator, nel sud della California sono state “salvate” più di 14.000 vite utilizzando il sistema HealthConnect per prevenzione e promozione della salute nei gruppi di persone sane o ritenute a rischio.** I casi di malpractice sono costantemente diminuiti da quando il sistema di eHealth di KP è stato completamente implementato.

Anche l'uso crescente delle email per il contatto con il paziente ha modificato il lavoro giornaliero dei medici, che vede parte della giornata dedicata anche alla comunicazione con i pazienti attraverso gli strumenti digitali. Questo sistema ha aperto dei canali aggiuntivi di engagement e di empowerment del paziente da parte del medico, riducendo il numero di contatti telefonici, ma anche il numero di visite in ambulatorio. Secondo una survey condotta nel 2015, l'uso dell'email ha migliorato lo stato generale di salute percepito dai pazienti, in particolare dei cronici.

L'introduzione del sistema integrato di eHealth in KP ha prodotto delle occasioni di trasformazione del modo in cui si “produce salute”, offrendo modalità di cura e contatto non tradizionali e *patient-centered*.

## Lezioni per l'Italia

**Negli Stati Uniti, Kaiser Permanente è stato riconosciuto come un sistema sanitario da imitare, per la sua capacità di erogare servizi sanitari ad elevata qualità in modo efficiente. La ricetta di Kaiser Permanente vede come ingrediente principale la forte integrazione dei servizi, accompagnata dall'innovazione.** Il sistema di eHealth di KP supporta l'integrazione del sistema sanitario offerto da KP, garantendo un accesso più facile e maggiore continuità di cura, sia mettendo a disposizione un sistema informativo che permette lo scambio di informazioni tra i diversi livelli assistenziali del sistema, sia permettendo l'erogazione di servizi direttamente attraverso il supporto delle tecnologie. Il segreto del successo nelle parole di Molly Porter, Direttrice di KP, sembra essere la presenza di una cultura organizzativa e di cura centrata sul paziente (*patient centred-care*), soprattutto quando si tratta di innovazione ed eHealth.

**Le innovazioni tecnologiche supportano, infatti, i processi di cura, senza minare al rapporto tra medico e paziente e senza disumanizzare la sanità. HealthConnect, infatti, ha contribuito a rendere il sistema KP non solo fortemente connesso, ma anche interconnesso (in termini di relazione), offrendo ulteriori possibilità di scambio, comunicazione e collaborazione ai diversi livelli.**

Dovremmo guardare al sistema di eHealth di KP come una fonte di ispirazione, tenendo ben in mente le profonde differenze di sistema che sussistono, ma anche traendo delle lezioni. Anzi, comprendere a fondo le differenze tra il sistema statunitense e di KP, e quello italiano, possono aiutarci a identificare le lezioni che possiamo trarre da quest'esperienza e tradurle in opportunità di miglioramento anche nel nostro Paese. Le parole chiave sono senz'altro integrazione e centralità del paziente, che insieme possono fare dell'eHealth uno strumento che crea valore [8].

**Sabina De Rosis, Scuola Superiore S.Anna, Pisa**

## Bibliografia

1. Patients (who used online prescription service) had higher rates of medication adherence as compared with nonusers [\*45% of all KP pharmacy refills are ordered online.]  
Dawn W Dowding, Marianne Turley, Terhilda Garrido. The impact of an electronic health record on nurse sensitive patient outcomes: an interrupted time series analysis. J Am Med Inform Assoc 2012; 19:4615-620
2. Feldstein AC, Perrin NA, Unitan R, et al. Effect of a patient panel-support tool on care delivery. Am J

Manag Care 2010; 16(10): e256-66. PMID: 20964477.

3. Zhou YY, Unitan R, Wang JJ, et al. Improving Population Care with an Integrated Electronic Panel Support Tool. Population Health Management 2011; 14(1): 3 -9.
4. Kanter MH, Lindsay G, Bellows J, Chase A. Complete Care at Kaiser Permanente: Transforming Chronic and Preventive Care. The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety 2013; 9(11): 484-494(11).
5. Hye RJ, Smith AE, Wong GH, Vansomphone SS, Scott RD, Kanter MH. Leveraging the electronic medical record to implement an abdominal aortic aneurysm screening program. Journal of Vascular Surgery 2014; 059(6): 1535-1543.
6. Jonas MB, Rodriguez CV, Redd J, Sloane DA, Winston BJ, Loftus BC. Streamlining Screening to Treatment: The Hepatitis C Cascade of Care at Kaiser Permanente Mid-Atlantic States. Clin Infect Dis. first published online February 16, 2016 doi:10.1093/cid/ciw086
7. Sim JJ, Handler J, Jacobsen SJ, Kanter MH. Systemic Implementation Strategies to Improve Hypertension: The Kaiser Permanente Southern California Experience. Canadian Journal of Cardiology 2014;30( 5): 544-552
8. Chen C, Garrido T, Chock D, Okawa G, Liang L. The Kaiser Permanente Electronic Health Record: Transforming And Streamlining Modalities Of Care. Health Aff 2009; 28 (2): 323-333

## Note

a) **Kaiser Permanente International** è una compagnia non-profit supportata da Kaiser Permanente dedicata alla condivisione a livello internazionale dell'esperienza di Kaiser Permanente. **Kaiser Permanente** assiste circa 9,6 milioni di persone in California e in altri 10 stati americani. Impiega 11.800 medici, 50 mila infermieri e 177 mila altri dipendenti, possiede 38 ospedali e 620 centri sanitari. G. Maciocco, P. Salvadori, P. Tedeschi, Le sfide della sanità americana. La riforma di Obama. Le innovazioni di Kaiser Permanente. Il Pensiero Scientifico Editore, 2010.

b) **Cos'è l'eHealth?** Proviamo a definirlo come l'insieme di strumenti basati su tecnologie (ICT in particolare) che supportano l'erogazione di servizi sanitari, dalla prevenzione al trattamento. Le potenzialità dell'eHealth sono ormai note e la pressione sull'adozione di soluzioni di questo genere è crescente: può contribuire ad aumentare l'health literacy dei pazienti e la loro gestione autonoma delle condizioni di cronicità; può supportare l'erogazione di servizi a distanza in luoghi non serviti o per nicchie di popolazione malata; può migliorare le politiche di prevenzione e di promozione della salute nelle fasce di popolazione a rischio o in salute; può supportare un sistema di cura integrato a diversi livelli del sistema (primary care – specialistic care), tra diverse strutture (ospedali, RSA, case della salute), tra diverse specialità, favorendo la continuità di cura e lo scambio di conoscenza; può aiutare a contenere le spese rendendo più efficienti alcuni servizi. Può, certo. Perché le evidenze in letteratura sono ancora scarse o non abbastanza robuste, giacché l'efficacia e l'efficienza dei sistemi di eHealth dipende da una serie di fattori, quali: gli investimenti fatti, il processo con cui la soluzione è introdotta, il disegno della soluzione, le caratteristiche dell'organizzazione sanitaria, la cultura organizzativa. Il campo dell'eHealth appare molto complesso, e quello che viviamo oggi in Italia è la presenza di una serie di sistemi di varia natura, per lo più frammentati e non interoperabili, a volte di natura sperimentale che rischiano di non arrivare mai a sistema.

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
-