

Raccomandazioni per la corrispondenza via e-mail tra professioniste e professionisti della salute e pazienti

In Svizzera non esistono linee guida per la corrispondenza via e-mail tra le professioniste e i professionisti della salute e i loro pazienti. Le seguenti raccomandazioni sono state elaborate da Nathalie Daina-Laville, infermiera libera professionista specializzata in diabetologia e docente universitaria a contratto nell'ambito del suo master «MAS en Sciences et organisation de la santé».

Riservatezza – Sicurezza

- Inviare le e-mail solo tramite sistemi sicuri.
- Prendetevi sempre il tempo di verificare se avete inserito il destinatario corretto.
- Non assumetevi la responsabilità di garantire la riservatezza o la sicurezza dei dati.
- Informate i pazienti sulla procedura di elaborazione delle e-mail nello studio medico o infermieristico.
- Informate i pazienti che le e-mail non devono essere utilizzate per le emergenze. Per queste evenienze fornite i numeri di telefono per le emergenze.
- Comunicate ai pazienti i nominativi di coloro che leggeranno le e-mail e risponderanno a seconda della richiesta.
- Inviare le e-mail con modalità che garantiscano l'anonimato del destinatario. Evitate di usare la funzione «Rispondi a tutti».
- Evitare di inviare messaggi a indirizzi e-mail di famiglia, eccetto qualora il/la paziente abbia espresso il proprio consenso.
- Prestate attenzione alle tipologie di dati trattati via e-mail. Evitate di inviare per e-mail informazioni mediche sensibili, ad esempio dati sulla salute mentale o su malattie sessualmente trasmissibili.
- Informate i pazienti che tutte le e-mail verranno registrate nelle pratiche delle persone interessate dalla comunicazione.
- Chiedete ai pazienti di indicare un Oggetto significativo nell'e-mail.
- Chiedete ai pazienti di scrivere nell'Oggetto il proprio nome, poiché talvolta non è possibile desumerlo chiaramente dall'indirizzo e-mail.
- Fate firmare ai pazienti una dichiarazione di consenso per la corrispondenza via e-mail.

Tempi di risposta

- Non utilizzate la corrispondenza elettronica per messaggi urgenti.
- Stabilite dei tempi di risposta e informate i pazienti in merito agli orari in cui i messaggi non vengono letti.
- Chiedete ai pazienti di confermare la ricezione delle e-mail e confermate a vostra volta la ricezione dei loro messaggi.
- Chiedete ai pazienti di inviare il primo messaggio e-mail e, se necessario, di chiedere conferma del recapito dell'e-mail.
- Ricordate ai pazienti le regole comunemente applicate, qualora non vengano rispettate.
- Programmate una fascia oraria fissa per il disbrigo delle e-mail.

Qualità della comunicazione

- Scrivete le e-mail con attenzione.
- Posizionate il terminale utilizzato per la corrispondenza in modo che lo schermo non sia visibile.
- Avvisate i pazienti in caso di ritardo della risposta.
- Formulate le vostre risposte in modo oggettivo e senza giudicare (ma con empatia).
- Dite personalmente ai pazienti che le e-mail sono adatte solo per messaggi brevi e questioni semplici e che le domande più complesse devono essere chiarite nel quadro di un colloquio personale o di una telefonata.