

**DOTT. DARIO TORDI**

**Nuove esperienze in medicina generale:  
l'introduzione della posta elettronica  
nell'organizzazione del servizio  
del medico di medicina generale**

**Relatore : Dott. Fabrizio Valcanover**

# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	Pag.	1
<b>I. REVISIONE DELLA LETTERATURA</b>	//	3
I.1 Statistiche: uso della posta elettronica nella popolazione e in medicina generale	//	4
I.2 Aspetti organizzativi	//	6
<i>I.2.1 <u>Struttura</u></i>	//	6
<i>I.2.2 <u>Processo</u></i>	//	12
<i>I.2.3 <u>Esito</u></i>	//	17
I.3 Aspetti clinici	//	19
I.4 Aspetti relazionali	//	23
I.5 Linee guida e aspetti legali	//	25
<b>II. ESPERIENZA DELL'AMBULATORIO SAN MARTINO</b>	//	27
II.1 Materiali e metodi	//	28
II.2 Struttura	//	29
II.3 Processo	//	31

<i>II.3.1</i>	<i><u>Modalità di triage e archiviazione</u></i>	Pag.	31
<i>II.3.2</i>	<i><u>Contenuti</u></i>	//	32
<i>II.3.3</i>	<i><u>Incidenti</u></i>	//	33
<i>II.3.4</i>	<i><u>Tempistica</u></i>	//	34
<i>II.3.5</i>	<i><u>Istruzioni operative per personale e utenti</u></i>	//	35
II.4	Esito	//	37
<i>II.4.1</i>	<i><u>Carico di lavoro intrinseco</u></i>	//	37
<i>II.4.2</i>	<i><u>Equità/Accessibilità</u></i>	//	38
III.	<b>DISCUSSIONE</b>	//	39
IV.	<b>CONCLUSIONE</b>	//	43
V.	<b>RINGRAZIAMENTI</b>	//	44
VI.	<b>APPENDICI</b>	//	45
VI.1	Tabelle	//	45
VI.2	Figure	//	56
VII.	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	//	58