

## RELAZIONE TECNICO PROGETTUALE

### Implementazione ed ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche legate ai sistemi di prenotazione elettronica per l'accesso alle strutture sanitarie della Regione Abruzzo

#### OBIETTIVI E STATO DELL'ARTE

Attraverso l'intervento di implementazione ed ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche legate ai sistemi di prenotazione elettronica per l'accesso alle strutture sanitarie della Regione Abruzzo, si intende realizzare uno strumento informatico, in linea con le prescrizioni sancite dal Decreto 20 agosto 2019 avente ad oggetto "Ripartizione tra le regioni dei fondi per la riduzione dei tempi di attesa nell'erogazione delle prestazioni sanitarie", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale, n. 268 del 15-11-2019, con il quale il Ministro della Salute di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze ha deliberato il riparto e l'assegnazione delle risorse per l'implementazione e l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche legate ai sistemi di prenotazione elettronica per l'accesso alle strutture sanitarie.

Tale implementazione ed ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche è in grado di offrire ai cittadini, in tempi brevi, un insieme di servizi on line che consentano di:

- Rendere più facile ai cittadini l'accesso ai servizi digitali;
- rendere evidente il cambiamento rispetto al passato
- contribuire al raggiungimento degli obiettivi posti dal Ministero della Salute con il sopra citato D.M. del 20/08/2019.

A tale scopo saranno realizzate una serie di azioni, che vanno dalla creazione di una WebApp e di una APP per la prenotazione delle prestazioni, alla possibilità di pagare on line le stesse, fino ad arrivare al collegamento con le farmacie territoriali e gli studi dei medici di medicina generale (MMG) e dei pediatri di base (PLS). Tutti gli erogatori pubblici e privati accreditati saranno inoltre collegati al Cup regionale, così da ottimizzare la gestione delle agende.

La Regione e l'ARIC, con la collaborazione delle ASL hanno già realizzato una serie di iniziative propedeutiche all'intervento e che hanno consentito alla Regione di accedere ai fondi stanziati dal Ministero della Salute conseguendo il raggiungimento i primi tre obiettivi fissati nel citato Decreto Ministeriale.

Tali iniziative sono:

- collaudo e messa in esercizio del CUP orchestratore
- perfezionamento del portale dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta
- attivazione della gestione dell'anagrafe degli assistiti (integrata con l'anagrafe nazionale)
- attivazione della procedura per la scelta e revoca dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta.

Il sistema che verrà realizzato è in linea con il cronoprogramma delle attività per l'implementazione e l'ammodernamento dei sistemi di prenotazione elettronica trasmesso al Ministero della Salute - Direzione Generale della Digitalizzazione, del Sistema Informativo Sanitario e della Statistica - Ufficio 3 – Sistema Informativo Sanitario Nazionale con la nota prot. n. RA 0303943 del 31/10/2019. Con questo strumento tecnico sarà possibile anche monitorare le prestazioni rese in regime istituzionale, in regime di intramoenia, verificando l'appropriatezza prescrittiva e analizzando i dati relativi ai volumi di attività.

### COERENZA CON LA STRATEGIA REGIONALE E NAZIONALE

La Regione Abruzzo ha adottato un modello di CUP Unico Regionale Federato per permettere la condivisione della domanda e dell'offerta sull'intero territorio regionale. Tale approccio consente alle singole ASL di continuare ad avere il proprio centro di prenotazione ma, attraverso un server centrale regionale (*Orchestratore*), è possibile mettere a fattor comune le agende delle prestazioni erogabili da ciascuna struttura.

Ad oggi, grazie al completamento del progetto CUP Federato realizzato dall'ARIC ed il lavoro svolto dalle singole ASL, come da indicazioni definite nel Decreto del Ministero della Salute (in concerto con il Ministero dell'economia e delle Finanze) del 20 agosto 2019 G.U. 268 del 15.11.2019, sono state poste le condizioni affinché siano raggiunti gli obiettivi che prevedono la percentuale degli erogatori collegati al sistema CUP centrale regionale superiore al 25% del totale e la percentuale delle Agende pubbliche/private inserite nel sistema CUP regionale superiore al 60%.

Inoltre le funzionalità implementate nell'ambito del progetto CUP orchestratore permettono di raggiungere gli obiettivi del 2020 collegati alla disponibilità di almeno due canali di accesso digitalizzati al CUP: accesso attraverso il CUP aziendale e portale web al CUP Federato Regionale.



Figura 1 Portale WEB CUP Federato

In prospettiva l'intervento si predisporrà per raggiungere l'obiettivo indicato nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022 che vede promuovere l'avvio di nuove piattaforme che consentono di razionalizzare i servizi per le amministrazioni ed i cittadini. Una di queste nuove piattaforme è il CUP nazionale integrato: una piattaforma per l'integrazione e l'interoperabilità delle soluzioni di CUP regionali e interaziendali esistenti, che consentirà ai cittadini di accedere più facilmente alle cure grazie alla possibilità di conoscere i tempi di attesa e di poter prenotare in tutte le strutture a livello nazionale.

Il livello nazionale indica le seguenti scadenze collegate alle linee d'azione CUP integrato:

Emesso da: Daniela Musa – Dirigente Tecnico A.R.I.C.	Hanno collaborato al progetto: DIPARTIMENTO SALUTE – Ing. Camillo Odio DIPARTIMENTO RISORSE – Dott. Luciano Cococcia
--	--

- **Ottobre 2020** - Avvio della mappatura e analisi delle soluzioni di CUP regionali e interaziendali - (AGID, Dipartimento per la Trasformazione Digitale, Ministero della Salute, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Regioni e Province Autonome)
- **Dicembre 2021** - Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale da parte degli erogatori pubblici e privati accreditati - (Regioni e Province Autonome)
- **Dicembre 2021** - Realizzazione di almeno 4 canali digitali (tra cui APP per mobile, web, applicativi per farmacie, totem in strutture, applicativi per MMG/PLS) per effettuare prenotazioni digitali del SSN - (Regioni e Province Autonome)
- **Luglio 2022** - Definizione della soluzione di interoperabilità e delle specifiche tecniche per favorire l'integrazione delle soluzioni di CUP regionali e interaziendali - (AGID, Dipartimento per la Trasformazione Digitale, Ministero della Salute, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Regioni e Province Autonome)
- **Dicembre 2022** - Realizzazione e messa in esercizio della piattaforma di interoperabilità dei CUP regionali e interaziendali per almeno un paio di prestazioni (adozione progressiva) per favorire l'accesso alle prestazioni sanitarie da parte dei cittadini in mobilità - (Dipartimento per la Trasformazione Digitale, AGID, Ministero della Salute, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Regioni e Province Autonome)

Quindi le pubbliche amministrazioni devono impegnarsi a rendere più omogenea ed efficace l'erogazione di servizi a cittadini ed imprese, ed in particolare si hanno le seguenti scadenze:

- **Entro dicembre 2021** - Le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate devono essere collegate al sistema CUP interaziendale o regionale
- **Entro dicembre 2021** - Le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate devono inserire le proprie agende nel sistema CUP interaziendale o regionale

## **COSA VERRÀ REALIZZATO**

### **Servizi on-line ai cittadini**

I servizi sanitari digitali regionali evolveranno verso un sistema in grado di offrire una serie di funzionalità e servizi On Line al cittadino.

L'avvio dell'Orchestratore Regionale coniugato con l'implementazione di alcune nuove funzionalità immediatamente realizzabili permetteranno di creare servizi reali. I servizi che verranno attivati, in tempi brevi, sono:

- Prenotazioni on line
- Stampa promemoria di prenotazione con note di preparazione
- Storico della lista delle prenotazioni
- Annullamento Prenotazione on-line
- Pagamenti on line tramite sistema PagoPA
- APP per smartphone e tablet dei Servizi di Prenotazione e Pagamento
- Mappatura territoriale degli studi delle cure primarie e prenotazione appuntamenti
- Mappatura territoriale degli studi pediatrici e prenotazione appuntamenti
- Collocazione territoriale studi MMG/PLS
- Scelta e revoca MMG/PLS

- Gestione on-line delle autocertificazioni per reddito
- Possibilità di stampare autonomamente i tesserini di esenzione per reddito/patologia
- Gestione dei propri nuclei familiari
- Visualizzazione della ricetta dematerializzata MMG/PLS
- Informativa su graduatorie dei MMG/PLS per ambito di scelta

Verranno gestite modalità sicure di accesso ai servizi attraverso SPID, CNS e CIE, che possono essere gestiti attraverso le funzionalità che sono già offerte dal sistema di autenticazione della Regione Abruzzo.

Inoltre, il D.M. relativo alla ripartizione dei fondi per la riduzione delle liste di attesa fissa, tra gli indicatori, la multicanalità delle modalità di prenotazione: sarà pertanto creata una WebApp ed una APP in cui saranno presenti tutti i servizi evidenziati in precedenza riservata ai cittadini ed agli operatori sanitari.

Di seguito alcuni esempi di cosa potrà fare un cittadino attraverso i nuovi servizi digitali che verranno messi a disposizione:



Figura 1 Prenotazione on-line

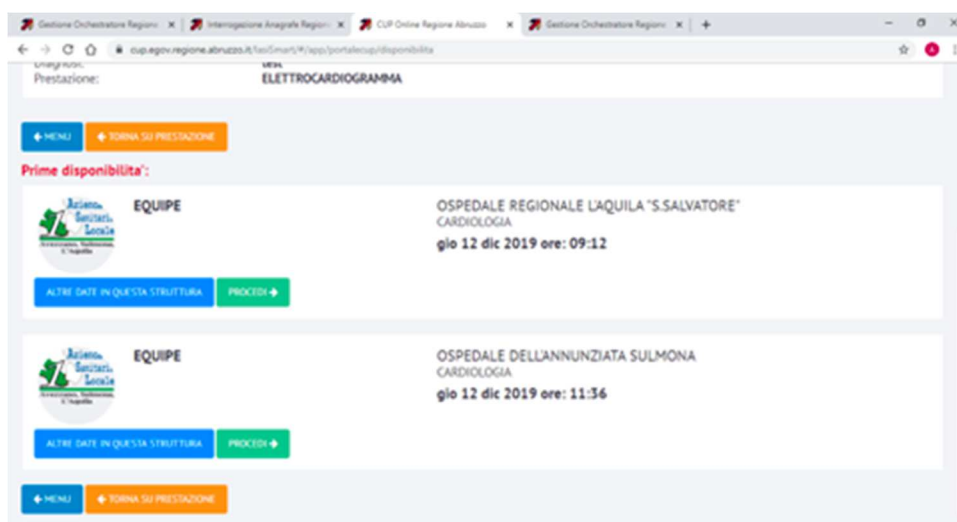


Figura 2 Lista disponibilità per prenotazione

### **Integrazione funzionalità per ricetta dematerializzata, prenotazione appuntamenti presso studi e informativa su graduatorie MMG/PLS per ambito di scelta**

Lo studio del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta è uno studio privato, destinato allo svolgimento di un pubblico servizio. Nello studio medico si ascoltano i bisogni dei pazienti, vengono effettuate visite mediche, si prescrivono farmaci e accertamenti, si richiedono visite specialistiche o ricoveri ospedalieri, si redigono certificati.

Soprattutto in questo periodo di emergenza, ma anche nei casi ordinari, sarebbe auspicabile organizzare l'afflusso dei pazienti verso lo studio medico, per consentire una ordinata gestione dei pazienti per le visite, la compilazione di richieste/ricette, il rilascio dei certificati unitamente alle visite domiciliari.

L'obiettivo è dotare i Medici di Medicina Generale (MMG) ed i Pediatri di Libera scelta (PLS) di strumenti in grado di integrare la gestione dello studio con gli strumenti messi a disposizione dall'Orchestratore tramite l'attuale portale. Per questo sarà aggiunta sul portale dei MMG/PLS la funzionalità di prenotazione integrata con la ricetta dematerializzata e l'integrazione, sull'attuale portale regionale MMG/PLS, della gestione delle prenotazioni di visita allo studio medico, consentendo ai medici l'immissione dei dati identificativi dello studio, gli orari dello stesso estesi anche all'eventuale servizio prestato dalla medicina di gruppo, divisi per le varie attività di studio. Il cittadino in carico al medico, utilizzando il portale dei servizi sanitari online, oltre che conoscere più approfonditamente i servizi prestati dallo studio medico, può prenotare il suo accesso allo studio acquisendo il relativo ticket riportante numero di prenotazione, orario e informazioni.

### **Attivazione Servizi Anagrafici ai cittadini e gestione deleghe**

L'interazione di MMG/PLS sul portale regionale determina necessariamente un'apertura dei servizi on-line anagrafici verso l'utenza degli assistiti.

I nuovi servizi che saranno realizzati consentiranno di:

- effettuare le prenotazioni per gli assistiti di visite specialistiche ed esami diagnostici sulle aziende aziendali del CUP di 1° livello
- effettuare scelte e revoche on-line in supporto agli assistiti non allenati all'uso di strumenti informatici e con il consenso dello stesso
- conoscere le autodichiarazioni di esenzioni per reddito
- gestire i loro nuclei familiari
- interagire con il gruppo assistenza utenti

Al fine di rendere più accessibile il servizio e sgravare gli sportelli CUP da maggiori carichi di lavori derivanti dall'attivazione dei servizi on line, saranno previste delle unità di supporto dedite all'assistenza utenti, che svolgeranno il servizio tramite l'interazione on line o live chat con i cittadini.

### **Servizi per il monitoraggio in tempo reale dei flussi di prenotazione**

Sarà realizzato anche un servizio di monitoraggio in tempo reale dei flussi di prenotazione che metta a disposizione, delle diverse linee di programmazione, le informazioni ritenute utili per facilitare la gestione territoriale delle prestazioni sanitarie.

Il CUP federato offre anche servizi per far convergere tutte le prenotazioni in un repository unico regionale. Tali servizi consentiranno, alle strutture regionali di riferimento, di poter eseguire delle analisi in tempo reale dei flussi e delle richieste al fine di raggiungere una migliore gestione dei tempi di attesa.

### **Istituzione del Back-Office di Governo del CUP federato**

Sarà costituito un comitato di governo in grado di armonizzare l'offerta pubblica e convenzionata e la domanda delle prestazioni anche in funzione della territorialità regionale. Il comitato, composto anche da esperti EDP, monitorerà le risposte prestazionali dei sistemi informatici e detterà le eventuali evoluzioni.

Il Comitato di Governo avrà i seguenti compiti:

- Gestione della Federazione
- Aggiornamento dei cataloghi aziendali e del nomenclatore tariffario
- Monitoraggio dell'ambiente tecnologico
- Definizione di una campagna di informazione per sensibilizzazione i cittadini all'uso delle nuove funzionalità on line offerte dalla Sanità Regionale

### **Istituzione del gruppo Assistenza utenti**

Sarà costituito un gruppo di risorse in presidio aventi la completa conoscenza dei sistemi e delle applicazioni ed in grado di assicurare assistenza a tutte le tipologie di utenti connessi al sistema al fine di garantire il successo delle scelte regionali.

L'Assistenza utenti avrà i seguenti compiti:

- Manutenzione dell'ambiente tecnologico
- Help desk per i back-office CUP locali pubblici e privati
- Assistenza agli operatori CUP (sportelli, Farmacie, MMG/PLS)
- Assistenza ai cittadini (utenti di APP e WebApp)

- Garantire il funzionamento di una piattaforma live chat
- Gestione utenze assistiti

### **Potenziamento dell'infrastruttura tecnologica e delle comunicazioni**

Il sistema a regime veicolerà tutta l'offerta delle prestazioni sanitarie pubblico/privato sulle infrastrutture regionali, ciò comporterà la necessità di implementare sia l'hardware dei centri federati e sia la connettività regionale. Il numero di transizioni veicolate dal sistema orchestratore aumenterà esponenzialmente nel tempo e ciò comporta la necessità di potenziare l'hardware e le infrastrutture di comunicazione dei centri federati anche in relazione alla mole di dati che saranno raccolti.

### **Piano di comunicazione ai cittadini**

Al fine di diffondere le iniziative in atto e promuovere l'uso da parte dei cittadini sarà realizzato un piano di comunicazione multicanale basato sull'utilizzo di tutti i media quali: quotidiani, TV locali, convegni tematici, campagne social.

## TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

La sequenza temporale di attuazione dell'intervento è la seguente:

- **Entro Ottobre 2020** - Definizione Piano di Progetto di dettaglio
- **Entro Ottobre 2020** - Stipula Accordo/Convenzione Esecutiva – Ottobre 2020
- **Entro Ottobre 2020** - Avvio operativo della progettualità
- **Entro Dicembre 2020**
  - a. Rilascio dei servizi Prenotazioni/Annullamento,
  - b. Pagamenti on-line delle prestazioni
  - c. Rilascio modalità operative della scelta e revoca MMG/PLS
- **Entro Prima metà 2021 Rilascio servizi**
  - d. Informativa su collocazione territoriale studi MMG/PLS (con relativa gestione della prenotazione)
  - e. Self-service tesserini di esenzione per reddito
  - f. Possibilità di pubblicizzare i vari studi di MMG/PLS
- **Entro Novembre 2021** - Rilascio funzionalità complete WebApp e APP per Smartphone e Tablet
- **Settembre 2022** - Fine servizio



## RISORSE FINANZIARIE E MACRO-COSTI

Costo dell'intervento **5.554.616 € (compresa IVA)**

<b>Macro-Voci di costo</b>	<b>Costo</b>
Realizzazione servizi on-line per i cittadini (APP e WebApp)	648.000 €
Integrazione funzionalità per ricetta dematerializzata, prenotazione appuntamenti presso ambulatori e gestione graduatorie MMG/PLS	303.600 €
Attivazione Servizi Anagrafici ai cittadini e gestione deleghe	144.000 €
Servizi per il monitoraggio in tempo reale dei flussi di prenotazione	355.000 €
Istituzione del Back-Office di Governo del CUP Federato e relativa campagna di informazione	552.000 €
Istituzione del gruppo di Assistenza utenti	1.164.000 €
Potenziamento dell'infrastruttura tecnologica e delle comunicazioni	1.056.000 €
Piano di comunicazione ed informazione ai cittadini	240.000 €
<b>TOTALE voci di costo (SENZA IVA)</b>	<b>4.462.800 €</b>
<b>TOTALE voci di costo (CON IVA)</b>	<b>5.444.616 €</b>
<b>Costi di progettazione, esecuzione e controllo</b>	<b>110.000 €</b>
<b>TOTALE PROGETTO</b>	<b>5.554.616 €</b>

Emesso da: Daniela Musa – Dirigente Tecnico A.R.I.C.	Hanno collaborato al progetto: DIPARTIMENTO SALUTE – Ing. Camillo Odio DIPARTIMENTO RISORSE – Dott. Luciano Cococcia
--	--