

**Descrizione sintetica delle attività programmate e relativo cronogramma per l'implementazione e l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche legate ai sistemi di prenotazione elettronica per l'accesso alle strutture sanitarie (articolo 1, comma 510, Legge 30 dicembre 2018, n 145)**

Di seguito si descrive lo scenario attuale (*AS IS*) e quello previsto a seguito degli interventi programmati (*TO BE*) per il raggiungimento dei seguenti obiettivi nella regione Autonoma della Sardegna:

- ✓ **Obiettivo 1: Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale**
- ✓ **Obiettivo 2: Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale di tutti gli erogatori (pubblici/privati accreditati)**
- ✓ **Obiettivo 3: Inserimento nel sistema CUP interaziendale o regionale di tutte le agende pubbliche/private**
- ✓ **Obiettivo 4: Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale**

**AS IS**

In Sardegna sono state avviate tutta una serie di attività finalizzate al governo e al contenimento delle Liste di Attesa che sono andate di pari passo con l'implementazione del Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale (SISaR). Al riguardo, particolare attenzione è stata posta nell'istituzione e avvio del sistema Centro Unificato di Prenotazione Regionale della Sardegna - CUP regionale - che nel mese di dicembre 2008 è entrato in produzione a regime in tutte le Aziende Sanitarie della Regione. Si tratta di un sistema informativo centralizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie erogabili in regime ambulatoriale dal Servizio Sanitario Regionale, che consente di organizzare in modo efficiente le prenotazioni, gli accessi, la gestione delle risorse disponibili e l'informazione all'utenza.

Inoltre, dal mese di Febbraio 2009, su autorizzazione del Ministero della Salute e nulla osta dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, la Regione Autonoma della Sardegna ha attivato, limitatamente al territorio regionale, l'operatività della numerazione telefonica speciale 1533, quale "Numero Regionale della Salute" (NRS), ossia numero telefonico unico per l'accesso al servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie (servizio CUP).

A partire dal 2015, con l'avvio della ricetta dematerializzata, la Regione Sardegna ha avviato un processo di profonda reingegnerizzazione e evoluzione del sistema CUP. L'obiettivo principale è stato quello di gestire - sul sistema informativo regionale - l'intera offerta sanitaria di specialistica ambulatoriale erogata dalle strutture pubbliche e dalle strutture private accreditate in convenzione con il SSR. Sono stati pertanto attivati nuovi canali di collegamento e interoperabilità tra il sistema CUP regionale e i sistemi CUP privati esterni e sono state implementate e integrate le nuove strutture private e le relative agende sul sistema di prenotazione regionale.

Più recentemente, con la Determinazione del Direttore Generale della Sanità n.718 del 13.7.2017 è stato istituito il Gruppo permanente di lavoro liste di attesa, successivamente aggiornato e integrato con i componenti previsti dalla DGR n. 19/42 del 17/04/2018 per la definizione di una Cabina di Regia Regionale (Det. n. 460 del 25.5.2018), che tra i suoi principali compiti ha quello di garantire l'uniformità nell'applicazione delle linee di indirizzo a livello regionale, monitorare periodicamente sia la gestione delle agende, sia i relativi tempi di attesa per le prestazioni, individuando gli indicatori ed i relativi tempi di attuazione, nonché individuare le aree prioritarie di intervento.

Con la DGR n. 19/42 del 17.4.2018 sono state approvate le linee di indirizzo per la gestione delle liste di attesa e definite le modalità, i tempi e le azioni per potenziare le procedure di accesso e per ottimizzare le risorse disponibili al fine di perseguire l'appropriatezza prescrittiva e l'applicazione dei Raggruppamenti di Attesa Omogeni (RAO) consolidati a livello nazionale e regionale.

Successivamente, con la DGR 59/5 del 4.12.2018 sono stati approvati il modello dei RAO e gli ambiti territoriali di garanzia per le 43 prestazioni oggetto di monitoraggio individuate dal PRGLA 2010-2012 (DGR n. 39/57 del 23.9.2011).

Ancora, con deliberazione di Giunta n. 21/24 del 04.06.2019 è stata recepita l'"Intesa, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, sul Piano nazionale di governo delle Liste d'attesa (PNGLA) per il triennio 2019 - 2021, di cui all'art. 1, comma 280, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, del 21 febbraio 2019 (Repertorio atti n. 28/CSR)" e rinviato ad un successivo provvedimento della Giunta l'approvazione del Piano regionale di governo delle liste d'attesa

(PRGLA) 2019-2021 che dovrà definire in modo dettagliato tutti i punti di cui all'allegato A, punto 2, dell'Intesa medesima.

Il PNGLA definisce l'elenco delle prestazioni e i tempi massimi di attesa oggetto di monitoraggio, nel numero di 69 prestazioni ambulatoriali (visite specialistiche, prestazioni strumentali e altri esami specialistici) e 17 in regime di ricovero. Con riferimento alle prestazioni ambulatoriali oggetto di monitoraggio, si rileva, tuttavia, che il monitoraggio a livello regionale può avvenire solo su 60 prestazioni; si specifica, infatti, che le n. 9 prestazioni rimanenti non possono essere oggetto di monitoraggio poiché inserite nel nuovo nomenclatore allegato al D.P.C.M. del 12.01.2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza" e che il nomenclatore, come noto, non è ancora in vigore poiché il decreto ministeriale sulla definizione delle tariffe massime delle prestazioni, a tutt'oggi, non è stato approvato.

Come disposto dal PNGLA, la Regione svolge regolarmente il monitoraggio ex ante dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali in ambito istituzionale e ALPI, attraverso la fonte CUP regionale, ed assicura il monitoraggio ex post delle prestazioni ambulatoriali attraverso il flusso informativo ex art. 50 della L. 326/2003.

Per dare impulso alla diffusione della ricetta dematerializzata in quanto contribuisce al processo di razionalizzazione della domanda e dell'offerta di servizi e prestazioni sanitarie, incidendo sulla gestione delle liste di attesa e la diffusione controllata delle classi di priorità secondo il modello RAO, è stato approvato con la DGR 32/51 del 8.8.2019 il Catalogo delle prestazioni mediche oggetto di prescrizione dematerializzata. Tale catalogo è stato oggetto di una sperimentazione nel periodo decorrente dal 1.7.2019 al 30.9.2019 presso i medici prescrittori dell'ASSL di Sanluri e di Cagliari e ha permesso di raggiungere il 27% di ricette dematerializzate sul totale regionale delle prescrizioni specialistiche del mese di settembre 2019 (fonte Ministero Economia e delle Finanze).

Per estendere a tutto il territorio regionale l'utilizzo della ricetta dematerializzata, con la DGR n. 42/35 del 22.10.2019, dal titolo "Decreto Ministeriale del 2 novembre 2011. Ricetta dematerializzata. Avvio a regime della dematerializzazione della ricetta medica per prestazioni specialistiche in Regione Sardegna", sono state emanate apposite linee guida regionali per i prescrittori e per gli erogatori, e si fissa l'obiettivo del 70% delle prescrizioni su ricette dematerializzate entro il 31.12.2019.

Alla luce delle nuove indicazioni declinate nel PNGLA 2019-2021, si è resa necessaria una complessa riorganizzazione dell'offerta sanitaria sia pubblica che privata, mediante una classificazione più puntuale delle agende di prenotazione, secondo tipologia di accesso e livelli di priorità. L'intervento ha interessato sia le agende preesistenti sul CUP regionale sia quelle di nuova implementazione.

Nel processo di reingegnerizzazione del sistema CUP regionale un ulteriore obiettivo ha riguardato la realizzazione di nuovi canali di accesso digitalizzati. È stato, in particolare, realizzato il portale CUP regionale per il cittadino, per le prenotazioni online delle prestazioni sanitarie, da cui è possibile consultare le disponibilità per una serie di prestazioni SSR e prenotare scegliendo data e struttura erogatrice. Il portale web CUP e il sistema informativo CUP regionale sono stati integrati con il sistema PagoPA nazionale secondo le specifiche AGID / SOGEI e le funzionalità di pagamento sono realizzate e funzionanti.

È stato inoltre avviato un percorso di coinvolgimento delle farmacie territoriali per le attività di prenotazione, grazie alla stipula di un'apposita convenzione con Federfarma Sardegna per l'erogazione presso le farmacie regionali dei servizi sanitari online offerti dalla Regione, ivi inclusi quelli presenti sul portale CUP per il cittadino. Sono stati, infine, implementati meccanismi digitali per l'invio automatico di SMS di promemoria dell'appuntamento e richiamata automatizzata del paziente (CUP-Recall), che consentono oltre che una comunicazione più efficace anche la possibilità per il cittadino di disdire agevolmente un appuntamento prenotato sul CUP regionale tramite un semplice SMS di risposta, evitando in tal modo il dannoso fenomeno del "no show".

Dal punto di vista finanziario, con la legge regionale n. 16 del 16.09.2019 "Seconda variazione di bilancio. Disposizioni in materia sanitaria. Modifiche alla legge regionale 11 gennaio 2018, n. 1 (Legge di stabilità 2018) e alla legge regionale 28 dicembre 2018, n. 48 (Legge di stabilità 2019)", è stato sostituito il comma 31 dell'art. 8 della l.r. 48/2018 (Finanziaria 2019), prevedendo l'erogazione di prestazioni aggiuntive per la finalità prioritaria di smaltimento delle liste d'attesa.

La medesima legge di variazione di bilancio n. 16/2019 ha introdotto, all'art. 8 della l.r. n. 48/2018, il comma 31-bis il quale destina le economie maturate su specifici capitoli di bilancio all'integrazione delle risorse del capitolo di bilancio dedicato al potenziamento della medicina specialistica extraospedaliera al fine di incentivare lo smaltimento delle liste d'attesa.

Infatti, l'art. 1 comma 2 lettera c) della citata LR 16/2019 dispone che:

- è autorizzata "per ciascuno degli anni 2019, 2020 e 2021, la spesa di euro 3.500.000 al fine di garantire al personale del servizio sanitario regionale l'erogazione di prestazioni aggiuntive (...) da destinare in maniera prioritaria quale incentivo per lo smaltimento delle liste d'attesa"

- “Le risorse disponibili presso l’Azienda per la tutela della salute (ATS), in seguito a trasferimenti effettuati dai capitoli per le quali si siano realizzate economie di spesa (sono state certificate da ATS e ammontano ad € 11.297.191,86) nell’anno precedente a quello di riferimento sono destinate, per le annualità 2019, 2020 e 2021”, all’integrazione delle risorse al fine di incentivare lo smaltimento delle liste d’attesa.

Al fine di predisporre uno specifico atto di indirizzo sull’utilizzo di suddette risorse, gli uffici della direzione Generale della Sanità, sulla base dei dati relativi alle 60 prestazioni suddette e ai tempi di attesa registrati per ciascuna di esse, come risultante dai dati estrapolati dal CUP, hanno condotto un’analisi specifica in modo tale da stimare le prestazioni, erogate in ambito “solo ospedaliero” (es. TAC, Risonanze ...) e quelle erogate in ambito “misto” (ossia erogate sia in ambito ospedaliero che territoriale; es. visite), da potenziare presso ciascuna Azienda del SSR, in funzione sia delle criticità in termini di tempi di attesa sia dei volumi erogati negli anni 2018 e 2019.

Si prevede di adottare una specifica DGR entro il **15 novembre p.v.** e, successivamente, di sottoscrivere (tra la Direzione Generale della Sanità e le Aziende del SSR) due specifici protocolli operativi: uno con tutte le Aziende, in relazione al finanziamento destinato al personale del servizio sanitario regionale per l’erogazione di prestazioni aggiuntive delle 60 prestazioni oggetto di monitoraggio (“miste” e “ospedaliere”), l’altro con l’ATS, in relazione alle risorse destinate al potenziamento della medicina specialistica extraospedaliera, che individui, per ciascuna delle prestazioni classificate come “miste”, le ASSL e i presidi pubblici presso i quali potenziare dette prestazioni.

Inoltre, la Direzione Generale della Sanità svilupperà un sistema di monitoraggio delle azioni, attraverso la definizione di indicatori puntuali sull’effettivo abbattimento delle liste di attesa e sul corretto utilizzo delle agende di prenotazione nel sistema CUP.

## TO BE

Per conseguire il raggiungimento degli obiettivi e il miglioramento degli indicatori, si procederà con l’avvio di interventi mirati nel settore ICT, in sinergia con la riorganizzazione del servizio CUP, andando in continuità rispetto a quanto intrapreso negli ultimi anni.

Di seguito vengono riportati gli interventi ritenuti prioritari - nel settore ICT - che sono stati individuati per il raggiungimento degli obiettivi riguardanti la completa copertura del CUP, con il caricamento e il collegamento di tutte le agende pubbliche e private a sistema, e l’ampliamento e il potenziamento dei canali di accesso digitalizzati per l’utenza.

### *Obiettivo 1: Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale*

- a) Intervento 1. Restyling interfaccia CUP al fine di incrementare la diffusione del sistema - durata: 01/06/2020 - 31/10/2021

Avendo riscontrato che un ostacolo alla piena penetrazione presso le strutture è rappresentato dal grado di usabilità e dalle performance del sistema, per arrivare ad una completa diffusione del sistema CUP in tutti gli ambulatori presenti nel territorio regionale, saranno intraprese azioni finalizzate alla reingegnerizzazione delle componenti di interfaccia utente per gli operatori CUP ed al tuning delle prestazioni.

Con particolare riferimento al primo aspetto, nella fase di analisi e sviluppo si applicherà una progettazione orientata all’utente e si implementeranno i principi e le tecniche di usabilità e User Experience in modo da consentire l’utilizzo autonomo dello strumento anche da parte di utenti non dotati di competenze ICT specifiche, come da Linee Guida AGID in materia di design per i servizi digitali della PA e di design per i siti web della PA, pubblicate sul portale dell’AGID stessa e da Linee Guida “Appalti web e Human-Centered Design” realizzate dal GLU (Gruppo di Lavoro per l’Usabilità) del Dipartimento della Funzione Pubblica.

- b) Intervento 2. Strumenti di Business Intelligence per il governo dei dati CUP - durata: 01/06/2020 - 31/10/2021

Con la crescita esponenziale dei dati, in termini di quantità, varietà e complessità, presenti e gestiti sul sistema CUP regionale, risulta indispensabile mettere a disposizione del management regionale e aziendale strumenti evoluti di business intelligence, che sfruttino anche le nuove potenzialità offerte dal continuo progredire degli algoritmi di Intelligenza Artificiale. Tali strumenti di business intelligence, da adottare sia per la gestione operativa, sia per una maggiore appropriatezza clinica e organizzativa da applicare nel governo delle liste di attesa, consentiranno di analizzare e adeguare l’offerta sanitaria al fine di renderla sempre più strutturata e specifica (es. introduzione dei RAO e di percorsi specifici), a fronte della crescente e variabile domanda di bisogno di assistenza, nonché di studiare opportune azioni di governo per migliorare

l'efficacia e l'efficienza del sistema dal punto di vista del governo delle liste d'attesa.

- c) **Intervento 3. Governo digitale delle risorse professionali - durata: 01/06/2020 - 31/10/2021**  
 Uno specifico intervento riguarderà l'interfacciamento del CUP regionale con i sistemi di gestione delle risorse professionali delle Aziende Sanitarie, al fine di ottimizzare il governo delle figure professionali operanti nelle strutture di erogazione presenti nel territorio regionale, mediante una analisi puntuale della disponibilità oraria e della localizzazione territoriale rispetto alle agende di prenotazione implementate sul CUP.

*Obiettivo 2: Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale di tutti gli erogatori (pubblici/privati)*

- a) **Intervento 1. Ottimizzazione dell'interfacciamento CUP vs Strutture private convenzionate - durata 31/03/2020 - 31/10/2021**  
 Al fine di agevolare l'inserimento sul sistema CUP delle agende di prenotazione delle strutture private convenzionate SSR, verranno attuati progetti per potenziare quantitativamente e qualitativamente l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi terzi dei privati e saranno implementati interventi di ottimizzazione dei flussi di collegamento tra il sistema CUP regionale e i sistemi CUP delle strutture private. L'obiettivo è quello agevolare il passaggio e la gestione dell'offerta sanitaria delle strutture private, sul CUP regionale. Verranno pertanto resi disponibili servizi di prenotazione sempre più performanti invocabili dai sistemi esterni delle strutture private accreditate, e sarà resa disponibile una "estensione" diretta delle funzionalità del sistema CUP regionale per l'intero ciclo di vita di una prestazione specialistica ambulatoriale alle strutture private accreditate, da adottare per esempio in Studi privati non dotati di un proprio sistema CUP.
- b) **Intervento 2. Ottimizzazione dell'interfacciamento CUP vs Ambulatori pubblici - durata 31/03/2020 - 31/10/2021**  
 Al fine di agevolare l'inserimento sul sistema CUP delle agende di prenotazione di tutti gli ambulatori che erogano prestazioni sanitarie nelle strutture pubbliche, verranno implementati interventi di ottimizzazione dei flussi di collegamento tra il sistema CUP regionale e il sistema ambulatoriale regionale. L'obiettivo è quello di potenziare e ottimizzare il passaggio e la gestione dell'offerta sanitaria dal CUP ai punti di erogazione e informatizzare e automatizzare l'intero processo di presa in carico del paziente dalla prenotazione alla refertazione.
- c) **Intervento 3. Miglioramento della componente amministrativa - durata 31/03/2020 - 31/10/2021**  
 Il presente intervento riguarderà il potenziamento della componente amministrativa relativa alla gestione dei ticket e alla fase di liquidazione contabile. Tale intervento consentirà di implementare meccanismi di semplificazione e controllo delle prestazioni erogate rispetto a quanto previsto negli specifici accordi aziendali; si opererà secondo percorsi di efficientamento e automatizzazione andando ad eliminare soprattutto le attività ripetitive e superflue senza valore aggiunto (es. fonti informazioni differenti, doppia imputazione dati etc.).

*Obiettivo 3. Inserimento nel sistema CUP regionale di tutte le agende pubbliche/private*

- a) **Intervento 1- Strumenti di monitoraggio e di gestione dell'offerta sanitaria - durata 31/03/2020 - 31/10/2021**  
 Per incentivare e completare il caricamento sul CUP regionale di tutte le agende CUP delle strutture accreditate verranno implementati e ottimizzati strumenti snelli e dinamici per la gestione delle agende di prenotazione (apertura, chiusura, modifiche etc.) oltre che sistemi di monitoraggio ad hoc e nuove reportistiche puntuali, che diano maggiore autonomia alle strutture private nella gestione della loro quota di offerta, sempre nel rispetto di quanto previsto negli specifici accordi aziendali.
- b) **Intervento 2 - Sistema per la gestione delle comunicazioni - durata 31/03/2020 - 31/10/2021**  
 Verranno realizzati meccanismi per la gestione delle segnalazioni sul funzionamento del sistema, che consentiranno una migliore e più veloce diffusione a tutti i soggetti del SSR delle informazioni su problematiche, soluzioni, informazioni, aggiornamenti software, modifiche normative, etc., relative all'intero impianto CUP. Questo intervento si ritiene indispensabile per il governo del servizio CUP, vista la sua complessità in termini di diffusione territoriale e di numero e varietà di soggetti coinvolti.

*Obiettivo 4. Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale*

- a) **Intervento 1. Realizzazione WEB APP - durata 01/11/2019 - 30/06/2020**  
Con questo intervento sarà realizzata l'evoluzione dell'attuale portale web CUP per il cittadino, utilizzato per le prenotazioni online, per consentire una accessibilità immediata e semplificata a tutte le funzionalità di prenotazione e di pagamento di una prestazione sanitaria anche con l'utilizzo di dispositivi mobili quali smartphone e tablet. Con l'evoluzione verrà inoltre resa disponibile una console dedicata al cittadino dalla quale potrà autonomamente, dal proprio dispositivo smartphone o tablet: verificare lo stato dell'appuntamento prenotato, effettuare uno spostamento o un annullamento, stampare il proprio promemoria, procedere al pagamento del ticket sanitario, stampare la ricevuta di pagamento.
- b) **Intervento 2. Realizzazione di sistemi chatbot e di IA - 30/03/2020 - 31/10/2021**  
L'intervento interesserà l'implementazione di sistemi di chatbot che, mediante algoritmi di intelligenza artificiale, guideranno l'utente per una prenotazione più corretta, nel posto e nel luogo più appropriato, secondo il bisogno espresso. Tale strumento si affiancherà - e non sostituirà - agli attuali canali di prenotazione, e consentirà una alternativa efficace e soprattutto utile per l'utenza. Si prevede, inoltre, la possibilità di effettuare uno o più progetti sperimentali di applicazione dell'intelligenza artificiale ai processi CUP.
- c) **Intervento 3. Prenotazione CUP presso studi medici/case della salute – durata 30/03/2020 - 31/10/2021**  
Con la riorganizzazione dei servizi assistenziali territoriali e con il riordino delle cure primarie, anche in considerazione delle peculiarità territoriali della Sardegna (spopolamento e isolamento delle zone interne svantaggiate), si rende ancora più necessaria la realizzazione di meccanismi e strumenti che consentano anche ad un medico e/o un case manager della casa della salute di prenotare direttamente le prestazioni SSR per il proprio assistito, in maniera appropriata in termini di tempo e di luogo rispetto alla diagnosi rilevata.
- d) **Intervento 4. Implementazione di strumenti di messaggistica istantanea per il paziente - durata 31/01/2020 - 31/10/2020**  
Con questo intervento saranno implementati strumenti evoluti di messaggistica istantanea (WhatsApp, telegram, messenger) per la gestione interattiva con il sistema CUP regionale di: appuntamenti, comunicazioni, disdette. Tali strumenti consentiranno una comunicazione più diretta e immediata da parte dell'utente con il sistema CUP, ottenendo un miglioramento oltre che nell'accessibilità al servizio da parte dell'utenza, anche una riduzione significativa del fenomeno delle mancate disdette. Le soluzioni saranno progettate ed implementate previa valutazione del pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e secondo le misure di sicurezza necessarie.





	Implementazione strumenti di messaggistica istantanea (whatappa, telegram, messenger) per la gestione interattiva con il sistema CUP regionale di: appuntamenti, comunicazioni, disdette.	31/01/2020	31/10/2020				x	x	x	x	x	x	x	x	x																
--	---	------------	------------	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

\* sono colorati in grigio i mesi in cui è previsto il calcolo degli indicatori stabiliti nel Decreto di riparto dei fondi