

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 Toscana:

- ✓ **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

Con la Legge Regionale n. 84 del 28 dicembre 2015 si è dato il via alla riforma del Sistema Sanitario Toscano. Al centro della riforma, l'accorpamento delle aziende sanitarie, che da 12 sono diventate 3, passando da 16 Aziende Sanitarie (12 ASL+ 4 AOU) alle attuali 7 Aziende Sanitarie (3 ASL+ 4 AOU). Il processo di fusione delle Aziende Sanitarie ha dato il via al percorso non facile di accorpamento delle Aziende Sanitarie Territoriali. Tale percorso è caratterizzato dall'accorpamento delle funzioni e dei servizi Aziendali. Fra i tanti percorsi di fusione non poteva mancare l'accorpamento del servizio CUP, che per propria natura deve essere "Unico", e che non può prescindere da una visione unitaria dell'offerta Aziendale.

Lo scenario, che come Regione, ci siamo trovati davanti è stato quello di 16 CUP attivi disomogenei, uno per Azienda, installati sul territorio Regionale, ognuno con la propria filosofia e con la propria infrastruttura tecnologia.

La necessità comune di dover accorpate, all'interno di ogni singola nuova Azienda Sanitaria, le proprie piattaforme CUP ha portato all'idea di una piattaforma UNICA Toscana realizzando un progetto in linea con i principi cardine della nuova riorganizzazione:

"Uniformare la sanità toscana nell'organizzazione e nelle risposte ai bisogni della popolazione evitando duplicazioni e sprechi, e realizzando economie di scala."

Tale progetto ha preso il nome di "CUP 2.0".

TO BE

Il Progetto CUP 2.0 prevede il rilascio di una piattaforma unica centralizzata regionale per la gestione della offerta, integrata con i sistemi locali che mantengono le funzioni di accettazione, incasso, iterazione con i dipartimentali.

Il progetto prevede altresì la distribuzione di un modulo 'light' dotato di funzionalità di prenotazione e di incasso per tutti gli sportelli extra aziendali (farmacie, privato convenzionato, ecc.) e la realizzazione dei webServices per l'integrazione con i software presenti presso le Aziende Sanitarie (cartella clinica, pronto soccorsi, MMG/PLS ecc.). Il progetto prevede anche la facilitazione di accesso alle prenotazioni attraverso la multicanalità digitale (webApp cupOnLine, App SmartSST, totem PuntoSI).

La piattaforma CUP 2.0 prevede una UNICA istanza installata presso il cloud regionale (TIX) ed accessibile tramite interfacce web.

Vista la forte disomogeneità tra le ex 16 Aziende Sanitarie, la messa a regime del sistema non poteva prescindere dall'affrontare le singole installazioni una alla volta, analizzando la filosofia e la tecnologia dei vecchi CUP locali con l'intenzione di trovare la metodologia più adatta per la migrazione verso la piattaforma UNICA regionale. Per una più facile lettura del successivo GANTT si riportano le sigle individuate per le singole exAziende Sanitarie riorganizzate in aree:

A1 area Grosseto,

A2 area Siena + AOU Senese,

A3 area Arezzo,

B1 Area Massa Carrara,

B2 Area Lucca,

B3 Area Viareggio,

B4 Area Livorno,

B5 Area Pisa + AOU Pisana,

C1,C2,C3,C4,C5 ancora non associate alle rispettive aree ed Aziende della Area Vasta Centro. Tale associazione sarà decisa in stretta collaborazione con le rispettive Direzioni Aziendali (Area Empoli, Area Pistoia, Area Prato, Area

Firenze, AOU Careggi, AOU Meyer).

La nuova progettazione prevede anche una importante implementazione ed ammodernamento della piattaforma tecnologica atta al monitoraggio delle liste di attesa ed alle rappresentazioni di DashBoard Direzionali attraverso l'implementazione di una nuova piattaforma di Business Intelligence.

Nell'ottica di dare alcuni approfondimenti su temi specifici si riportano i seguenti punti:

a. Offerta Libera Professione Intramuraria

Il progetto CUP 2.0, oltre alla offerta istituzionale, prevede anche la gestione della intera offerta regionale inerente la Libera Professione Intramuraria. Tale offerta sarà gestita con la stessa piattaforma dell'offerta istituzionale. Questa metodologia permette al sistema di poter applicare qualsiasi politica di visibilità e fruibilità a fronte di direttive nazionali e/o regionali oltre a poter attivare sistemi di monitoraggio e controllo trasversali (piattaforma BI – vedi punto specifico).

b. Gestione dei "percorsi di tutela"

Per i percorsi di tutela il Piano regionale rimanda alle azioni aziendali.

Di seguito una sintesi di quanto previsto nei singoli PAA (Piani Attuativi Aziendali):

Azienda Toscana Centro	Inserimento in pre lista, gestita da piattaforma Cup2.0, per successiva evasione entro i tempi massimi. Strumenti: attività aggiuntiva ex art 55 CCNL, blocco libera professione; rimodulazione offerta ambulatoriale Privato Accreditato; erogazione produzione chirurgica in erogazione congiunta – Progetti "Service".
Azienda Toscana Nordovest	Gestione attraverso prenotazione CUP 2.0, se la richiesta non è soddisfatta entro il tempo massimo: presa in carico attraverso la Segreteria CUP zonale. I "percorsi di tutela" saranno gestiti attraverso pre liste centralizzate create su piattaforma CUP 2.0 per la successiva evasione entro i tempi massimi su tutte le Aziende Sanitarie.
Azienda Toscana Sudest	L'help desk, gestisce tutte le richieste, aprendo un ticket di chiamata per ogni nuovo caso, avvalendosi dei software standard in dotazione alle postazioni di lavoro (open office). Il team di TGO procede alla ricerca di ulteriori spazi programmati e definiti con i Direttori di Dipartimento (attraverso agende spot in attività aggiuntiva) o attraverso gli erogatori privati (creando delle agende da aprire al bisogno sulla base di un tetto individuato ad hoc). I "percorsi di tutela" saranno gestiti attraverso pre liste centralizzate create su piattaforma CUP 2.0 per la successiva evasione entro i tempi massimi su tutte le Aziende Sanitarie.
AOU Pisa	Eventuali segnalazioni di mancata disponibilità sono inoltrate dalla segreteria Settore Gestione Sanitaria Prestazioni Ambulatoriali al referente di UO erogante ed ai corrispettivi referenti dipartimentali (RID, RAD) che hanno l'onere dell'offerta in overbooking e della comunicazione all'utente ed alla segreteria del Settore Gestione

	<p>Sanitaria Prestazioni Ambulatoriali della data dell'appuntamento (ai sensi della DGRT 604/2019). In caso di non collaborazione la prestazione è inserita d'ufficio in overbooking direttamente dalla segreteria del Settore Gestione Sanitaria Prestazioni Ambulatoriali con un max di 2 prestazioni/die.</p> <p>I "percorsi di tutela" saranno gestiti attraverso pre liste centralizzate create su piattaforma CUP 2.0 per la successiva evasione entro i tempi massimi su tutte le Aziende Sanitarie.</p>
AOU Siena	<p>L'AOU Senese collabora alla realizzazione dei percorsi di tutela, a supporto delle necessità dell'AUSL Toscana Sudest per le discipline ascrivibili alle prestazioni monitorate.</p> <p>I "percorsi di tutela" saranno gestiti attraverso pre liste centralizzate create su piattaforma CUP 2.0 per la successiva evasione entro i tempi massimi su tutte le Aziende Sanitarie.</p>
AOU Careggi	<p>Inserimento in pre lista, gestita da CUP 2.0, per successiva evasione entro i tempi massimi. Strumenti: Attivazione progetti incentivanti (libera professione intramuraria/attività aggiuntiva).</p>
AOU Meyer	<p>L'AOU Meyer collabora alla realizzazione dei percorsi di tutela, a supporto delle necessità dell'AUSL Toscana Centro, per le discipline ascrivibili alle prestazioni monitorate.</p> <p>I "percorsi di tutela" saranno gestiti attraverso pre liste centralizzate create su piattaforma CUP 2.0 per la successiva evasione entro i tempi massimi su tutte le Aziende Sanitarie.</p>

Il percorso di tutela è tra l'altro assicurato, sia per le prestazioni ambulatoriali che per quelle di ricovero, attraverso il numero verde regionale (800 55 60 60) già attivo in applicazione della DGRT 694/2014.

Da questo scenario disomogeneo è facile capire come l'utilizzo di strumenti diversi ha facilitato lo sviluppo di scenari completamente dissimili. Uno degli effetti collaterali che l'introduzione del progetto CUP 2.0 otterrà sarà quella di omogenizzare i comportamenti di fronte ad implementazioni di soluzioni per problematiche condivise. Questo effetto collaterale lo troveremo anche per l'implementazione dei "percorsi di tutela" che saranno gestiti in maniera omogenea su tutto il territorio avendo a disposizione la stessa piattaforma informatica CUP 2.0. I "percorsi di tutela" saranno gestiti attraverso pre liste centralizzate create su piattaforma CUP 2.0, per la successiva evasione entro i tempi massimi, su tutte le Aziende Sanitarie.

c. Presa in carico / accesso successivo con prenotazione effettuata direttamente dal medico specialista

Il CUP 2.0 prevede l'integrazione, tramite "web services" dedicati, dei vari software dipartimentali per una prenotazione diretta, da parte dei professionisti, sulla offerta a loro dedicata dal sistema CUP 2.0 attraverso i propri gestionali.

d. Pagamento attraverso il nodo PagoPA

Il progetto CUP 2.0 prevede già l'integrazione con il sistema regionale "Iris" il quale è nativamente integrato con il sistema centrale "PagoPA". Ad oggi, quindi, ogni posizione debitoria derivante da una prenotazione CUP 2.0, è censita in tempo reale sulla piattaforma centrale "PagoPA" attraverso la

piattaforma regionale di intermediazione "Iris".

e. Produzione periodica di reportistica con finalità di monitoraggio, in particolare quello con tipologia ex ante sui tempi di attesa (piattaforma BI)

Attualmente lo strumento di monitoraggio e controllo prevede l'analisi sia della domanda che dell'offerta e dei relativi tempi di attesa per quanto riguarda i primi accessi. Inoltre sono stati individuati due indicatori proxy per misurare la reale presa in carico da parte degli specialisti:

- il rapporto tra prime visite e visite successive, che deve tendere di norma a vantaggio della visita di controllo (si stima che il rapporto sia di 4 primi accessi a fronte di 6 controlli);
- la percentuale di controlli prescritti dagli specialisti (con una stima di incidenza di almeno il 75%)

Il monitoraggio sul rispetto dei tempi di attesa è prodotto ogni 15 giorni e viene inviato con nota di commento ai direttori generali delle aziende.

Al fine di adeguare i tempi di intervento in materia, il flusso informativo che rileva le prenotazioni (tempi di attesa ex ante) è stato aggiornato nei contenuti e nella tempistica di invio; da agosto 2019 le informazioni vengono rilevate con cadenza quindicinale con previsione di passare in tempi rapidi a rilevazioni settimanali. Il flusso informativo (denominato TAT) rileva analiticamente i tempi di attesa registrati su tutte le prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali (sia le prestazioni da PNGLA che quelle non monitorate)

I risultati del monitoraggio sono già stati pubblicati su un apposito portale regionale (<http://www.regione.toscana.it/-/tempi-di-attesa-prestazioni-di-specialistica-ambulatoriale>) e si prevede in futuro di aggiornarli direttamente dal sistema CUP2.0

La misurazione dei risultati rappresenta una realtà toscana in rapida evoluzione, come si evince anche dalla rilevazione ministeriale ex ante riferita alle settimane indice di luglio e ottobre.

Oggetto di monitoraggio sono anche le segnalazioni dei cittadini pervenute al numero verde regionale, che risultano in deciso calo.

Tali monitoraggi saranno inseriti sulla nuova piattaforma di BI ed inseriti sui cruscotti direzionali per una visione omogenea e integrata.

f. Interconnessione tra il sistema CUP ed il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), con le relative modalità.

Il sistema CUP 2.0 sarà interfacciato, tramite appositi "web services", con il FSE in modo da poter evidenziare all'assistito tutte le prenotazioni da lui effettuate, in una ottica di sempre maggiore "trasformazione" del FSE da contenitore di dati a vero portale di offerta dei servizi sanitari digitali. Saranno inoltre attivate tutte le possibili politiche di "notifica" che la tecnologia mette a disposizione e saranno restituite ai cittadini nella modalità grafica attraverso una linea temporale che caratterizza il FSE toscano.

Obiettivo 4: Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale	Attivazione Sportelli Aziendali				A 3	B 5				C 1				C 2				C 3			C 4	C 5		
	Attivazione Sportelli CUP strutture convenzionate																							
	Attivazione CUP Telefonico				A 3	B 5				C 1				C 2				C 3			C 4	C 5		
	Attivazioni Farmacie Territoriali				A 3	B 5				C 1				C 2				C 3			C 4	C 5		
	Attivazione WebApp				A 3	B 5				C 1				C 2				C 3			C 4	C 5		
	Attivazione App SmartSST				A 3	B 5				C 1				C 2				C 3			C 4	C 5		
	Attivazione Totem																							
	Altri canali - realizzazione di webServices per la prenotazione (WS) Servizi realizzati per Sw MMG/PLS, Cartelle Cliniche Ospedaliere, Cartelle Cliniche Ambulatoriali, PS ecc. Integrazione posizioni debitorie con piattaforma "PagoPA".				A 3	B 5				C 1				C 2				C 3			C 4	C 5		

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