

	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
DIREZIONE CENTRALE SALUTE, POLITICHE SOCIALI e DISABILITÀ	
tel + 39 040 377 5551 fax + 39 040 377 5523	salute@certregione.fvg.it salute@regione.fvg.it I - 34124 Trieste, riva Nazario Sauro 8

Attività programmate e 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) - Regione Friuli Venezia Giulia

Progetto definitivo

In riferimento all'Intesa sullo schema di decreto del Ministero della salute concernente i criteri per la ripartizione del fondo di cui all'articolo 1, comma 510, della legge 30/12/2018, n. 145 finalizzato alla riduzione dei tempi di attesa nell'erogazione delle prestazioni sanitarie ed in coerenza con il Piano nazionale di governo per le liste di attesa (PNGLA), recepito con DGR n. 1815 del 25 ottobre 2019 "Approvazione del Piano regionale delle liste di attesa 2019-2021": di seguito si descrive lo scenario attuale (*AS IS*) e quello previsto a seguito degli interventi programmati (*TO BE*) della regione **FRIULI VENEZIA GIULIA** per il raggiungimento degli obiettivi definiti nell'allegato 2 del documento ministeriale.

- ✓ **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**

<i>Obiettivo 1</i>	
Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale	
AS IS	TO BE
<p>Il FVG ha un sistema CUP unico regionale nel quale è inserita tutta l'attività a carico del SSR erogata sia dal pubblico che dal privato accreditato. Tale sistema gestisce inoltre la libera professione intramoenia e tutte le prestazioni erogate anche in regimi diversi (ricoverati, paganti in proprio) e le prestazioni ambulatoriali per ricoverati e la libera professione delle strutture pubbliche erogate dalle strutture pubbliche.</p> <p>L'operatore di sportello per accedere al sistema di prenotazione opera solo con il browser internet explorer 11.</p> <p>È presente un sistema di invio di sms di promemoria e di <i>recall</i> automatizzato (non di proprietà regionale) e limitato alle sole prenotazioni effettuate tramite call center.</p> <p>Sono disponibili diversi servizi del CUP accessibili via web dal sito FSE (Sesamo)/siti aziendali che consentono ai cittadini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - controllare i tempi di attesa delle prestazioni su tutto il territorio regionale desunti dal monitoraggio giornaliero dei tempi di attesa ex ante - prenotare su tutto il territorio regionale - pagare le prestazioni prenotate tramite il nodo PagoPA - Annullare una prenotazione 	<p>Il programma di miglioramento da attuare prevede l'attuazione delle attività seguenti.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Adeguare il sistema CUP allo standard HTTPS allo scopo di proteggere i contenuti delle comunicazioni trasmesse e definire nuove modalità di accesso al sistema (<i>mobile app, browser independence</i>). 1.2 Sviluppare un sistema di invio ai cittadini del promemoria di prenotazione. 1.3 Progettare ed adottare un sistema integrato con il CUP regionale, che favorisca il miglioramento dell'appropriatezza prescrittiva, semplificando l'applicazione del modello RAO. 1.4 Integrare all'interno dell'infrastruttura CUP regionale il sistema di invio sms di promemoria e il sistema di recall automatizzato; 1.5 Progettare un sistema di visualizzazione dell'offerta sulla base di criteri diversi (ad esempio vicinanza alla residenza) 1.6 Rispetto ai percorsi di tutela il sistema deve poter indicare, per tutte le situazioni, il diritto e meno di garanzia, certificandone lo stato affinché il cittadino possa avvalersi delle disposizioni previste dal piano di contenimento delle liste di attesa.

<p>Non esiste un sistema di prenotazione dedicato per i MMG/PLS; attualmente accedono via <i>web</i> come tutti i cittadini.</p> <p>Il CUP unico regionale tramite i sistemi Business Object e SAS è in grado di elaborare tutti monitoraggi previsti dalla normativa nazionale e regionale, oltre che garantire una visibilità immediata ai cittadini.</p> <p>Rispetto alla gestione “percorsi di tutela” attualmente il sistema segnala esclusivamente se il paziente si trova nella condizione o meno di diritto di garanzia nel caso di prestazioni che vengono erogate nella azienda di residenza.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>Obiettivo 2</p> <p>Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale di tutti gli erogatori (pubblici/privati accreditati)</p>	
AS IS	TO BE
<p>Allo stato attuale non tutte le sedi candidate ad avere sportelli di prenotazione sono raggiunte da una infrastruttura di rete performante e sicura.</p>	<p>Il programma di miglioramento prevede l'attuazione delle attività seguenti.</p> <p>2.1 Estendere l'infrastruttura di Rete regionale per raggiungere tutte le sedi di prenotazione/erogazione (anche sedi disagiate da un punto di vista informatico) al fine di garantire l'erogazione di prestazioni performanti e in sicurezza.</p> <p>2.2 Attuare una campagna di informazione e formazione rivolta ai cittadini e ai professionisti sanitari con l'obiettivo di informarli sulle potenzialità del sistema nella gestione degli accessi con i dati ritenuti indispensabili: priorità, quesito diagnostico, primo accesso.</p> <p>2.3 Garantire l'attuazione di interventi mirati di formazione e di aggiornamento per gli operatori che gestiscono le agende aziendali fornendo standard di definizione dell'offerta al fine di supportare gli operatori stessi nello svolgimento dell'attività</p> <p>2.4 Attivare un servizio di <i>web service</i> che permetta di far colloquiare in maniera biunivoca anche sistemi diversi con il CUP regionale.</p>

<p>Obiettivo 3</p> <p>Inserimento nel sistema CUP interaziendale o regionale di tutte le agende pubbliche/private</p>	
AS IS	TO BE
<p>Il sistema CUP interaziendale attualmente gestisce tutte le agende pubbliche e private che erogano prestazioni al</p>	<p>Il programma di miglioramento prevede l'avvio di attività di semplificazione specifiche.</p>

<p>SSR. Il sistema gestisce tutte le prestazioni ambulatoriali indipendentemente dal tipo di contratto: accesso con impegnativa, libera professione intramoenia, prestazioni a pagamento.</p> <p>Il sistema gestisce, con posti in agende separate, sia i primi accessi che gli accessi successivi: di norma i sportelli CUP/farmacie/call-center sono abilitati alla prenotazione dei "primi accessi" mentre sono a carico dei singoli erogatori gli "accessi successivi". Il sistema di prenotazione nelle strutture sanitarie è direttamente integrato alla emissione della ricetta dematerializzata/rossa.</p> <p>Il sistema di configurazione delle agende è però complesso ed è pertanto di difficile utilizzo.</p> <p>Il sistema non dispone di strumenti di <i>business analytics</i> utili alla gestione del sistema di prenotazione</p> <p>Il configuratore delle agende è un applicativo <i>client/server</i></p>	<p>3.1 Semplificare le operazioni di inserimento delle agende tramite l'aggiornamento dei sistemi per limitare la consultazione delle liste dei prenotati da parte delle Strutture alle sole liste di propria competenza.</p> <p>3.2 Procedere all'inserimento di contenuti specifici che favoriscano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentazione dei flussi; - monitoraggio dei tempi di attesa (anche <i>ex ante</i>); - monitoraggio dello scostamento fra prenotato ed erogato. <p>3.3 Aggiornare i sistemi per migliorare la gestione dell'offerta ai privati accreditati.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Obiettivo 4	
Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale	
AS IS	TO BE
<p>Attualmente il cittadino può prenotare e disdire le prenotazioni tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportelli CUP presenti nelle strutture sanitarie, farmacie e privato accreditato; - <i>call center</i> regionale per le prenotazioni telefoniche; - on line tramite pagina web accessibile dal fascicolo sanitario elettronico e dai siti di tutte le aziende del sistema sanitario regionale (attiva anche la funzione di pagamento) <p>Il cittadino può, sempre tramite il servizio online, verificare i tempi di attesa delle prestazioni delle strutture regionali e del privato accreditato (dato aggiornato ogni 24 ore)</p> <p>Attualmente la pagina web per le prenotazioni è accessibile anche tramite fascicolo sanitario . Il fascicolo sanitario contiene anche tutte le prenotazioni erregistrate dal CUP regionale.</p>	<p>Il programma di miglioramento prevede l'avvio delle seguenti attività.</p> <p>4.1 Creare un <i>App</i> che permetta di prenotare e gestire tutte le informazioni legate al sistema di prenotazione del CUP regionale</p> <p>4.2 Definire e realizzare un progetto che consenta l'integrazione dei software di terze parti dei MMG/PLS al fine di attivare la prenotazione direttamente dalla cartella clinica. Ai fini della realizzazione del progetto dovranno essere attuate azioni quali la messa a disposizione della tecnologia e del supporto informatico, l'avvio di incontri formazione ad hoc e la definizione di percorsi facilitati di prenotazione, ecc</p> <p>4.3 Creare una procedura rapida di prenotazione tramite il fascicolo sanitario elettronico che parta automaticamente dalle ricette dematerializzate registrate</p>

Con riferimento alla non compatibilità tra tempistiche riportate nel presente piano e % di raggiungimento definite nel documento ministeriale, si segnala che il cronoprogramma riporta macro-attività che prevedono prevalentemente azioni di miglioramento e affinamento di un sistema già in essere e può presentare azioni legate a diversi obiettivi eseguite nello stesso momento.

CRONOGRAMMA

	Obiettivi e Attività specifiche	Inizio	Fine	Durata	2019		2020												2021															
					nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic				
1	Obiettivo 1: Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale	01/11/2019	30/12/2021	565g																														
2	1.1 Adeguare i sistemi agli standard HTTPS	01/11/2019	01/10/2020	240g																														
3	1.2 Sviluppare sistema informatico protetto di invio ai cittadini del promemoria prenotazione	01/11/2019	01/10/2020	240g																														
4	1.3 Progettare sistema per miglioramento appropriatezza prescrittiva	03/08/2020	01/10/2021	305g																														
5	1.4 Integrare sistemi di invio promemoria e recall automatizzato	03/08/2020	29/09/2021	303g																														
6	1.5 Progettare sistema di visualizzazione offerta e criteri diversi	03/08/2020	30/09/2021	304g																														
7	Obiettivo 2: Collegamento al sistema CUP interaziendale regionale di tutti gli erogatori pubblici/privati accreditati	01/11/2019	28/12/2021	563g																														
8	2.1 Estendere l'infrastruttura per raggiungere tutte le sedi	11/11/2019	11/12/2020	285g																														
9	2.2 Attuare campagna informativa/formativa ai cittadini e professionisti	01/01/2020	13/11/2020	228g																														
10	2.3 Garantire formazione per supporto operatori su standard di definizione dell'offerta	01/01/2020	22/07/2021	407g																														
11	2.4 Attivare servizio web service	01/05/2020	29/09/2021	369g																														
12	Obiettivo 3: Inserimento nel sistema CUP interaziendale o regionale di tutte le agende pubbliche e private	01/11/2019	30/12/2021	565g																														
13	3.1 Semplificare le operazioni di inserimento delle agende	08/01/2020	05/01/2021	260g																														
14	3.2 Inserire contenuti specifici	01/11/2019	11/02/2021	335g																														
15	3.3 Aggiornare i sistemi per migliorare la gestione dell'offerta ai privati	01/11/2019	10/02/2021	334g																														
16	Obiettivo 4: Attivazione canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale	01/05/2020	31/12/2021	436g																														
17	4.1 Creare App per gestione informazioni legate al sistema di prenotazione	01/05/2020	01/04/2021	240g																														
18	4.2 Definire un progetto per sistema di prenotazione dedicato ai MMG	01/05/2020	20/10/2021	384g																														

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