

Servizi al Cittadino

30 Marzo 2009

Antonio Barone

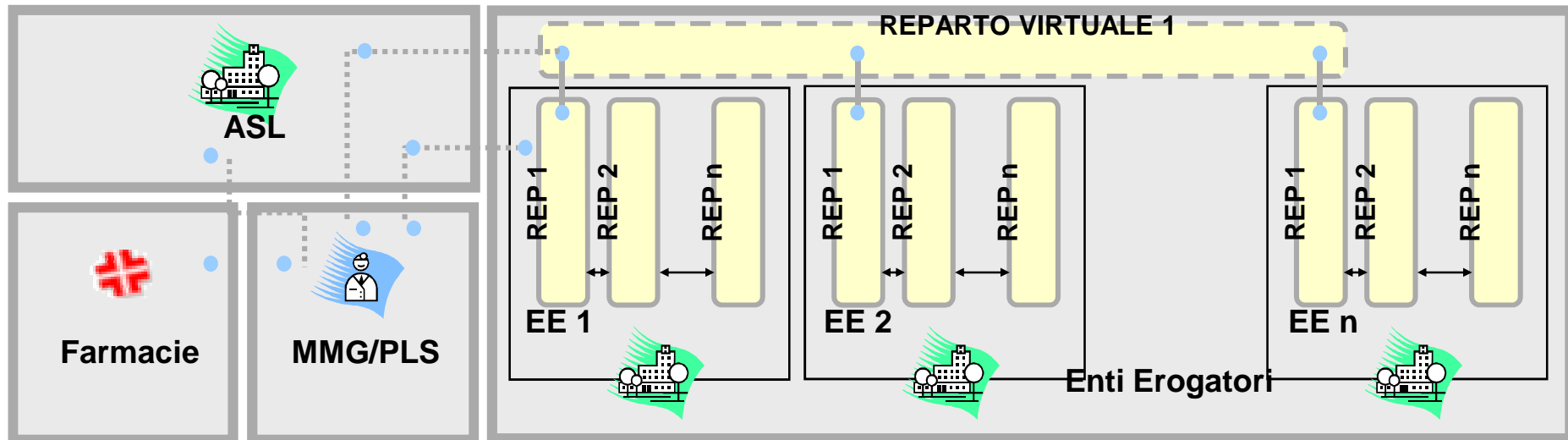


Agenda

- Un sistema “Patient centric”
- Il Fascicolo Sanitario Elettronico per il cittadino
- Il miglioramento dei processi di accoglienza
- Percorso tradizionale del cittadino e impatto del SISS
- Sistemi per la prenotazione e per i pagamenti
- Altri servizi disponibili per il cittadino
- La “big picture”: evoluzioni previste

Un Sistema Informativo per un'organizzazione a rete

Una rete può essere definita come un insieme di nodi legati da relazioni e connessioni continuative di vario tipo. L'aggettivo clinico porta a caratterizzare i nodi come "unità di lavoro e di produzione", a responsabilità per lo più medica, che si relazionano fra di loro in funzione delle cure del paziente.



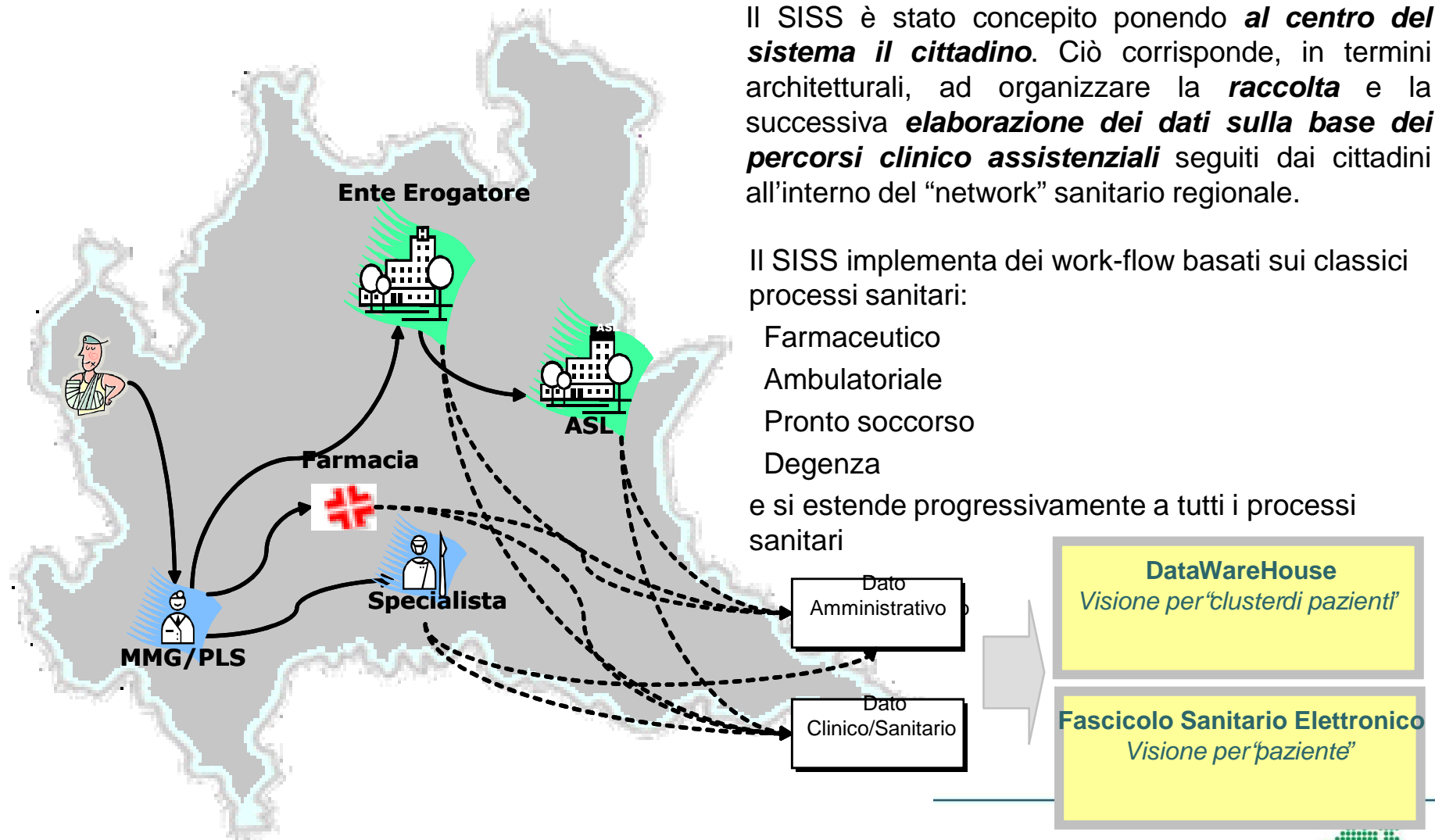
In generale è possibile distinguere tra:

Reti "generaliste" - Reti "specialistiche" - Reti "multidisciplinari".

Ognuna di queste può essere intra-aziendale o inter-aziendale.

Ogni rete dispone di propri software per generare e gestire i dati prodotti al proprio interno (es. Cartella Clinica Ospedaliera, Cartella Clinica del MMG, Gestionale delle farmacie, applicativo delle reti di patologia, ecc.)

Filosofia di fondo del SISS: un sistema "Patient centric"



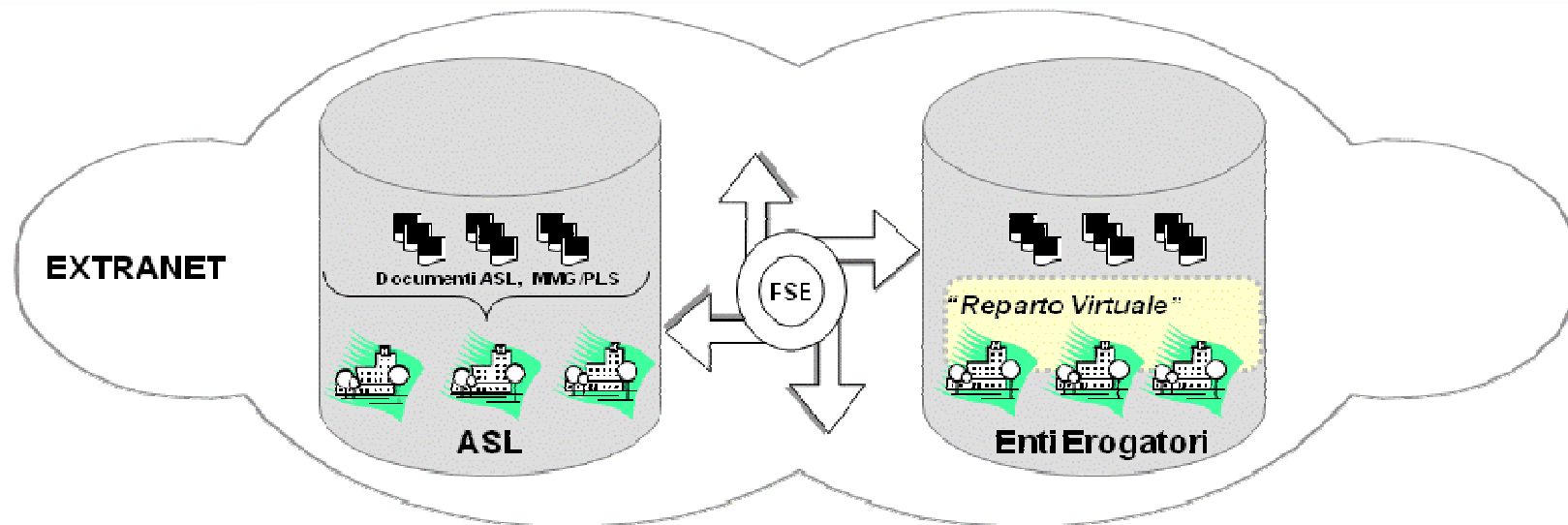
Il SISS è stato concepito ponendo **al centro del sistema il cittadino**. Ciò corrisponde, in termini architettrurali, ad organizzare la **raccolta** e la successiva **elaborazione dei dati sulla base dei percorsi clinico assistenziali** seguiti dai cittadini all'interno del "network" sanitario regionale.

Il SISS implementa dei work-flow basati sui classici processi sanitari:

- Farmaceutico
- Ambulatoriale
- Pronto soccorso
- Degenza

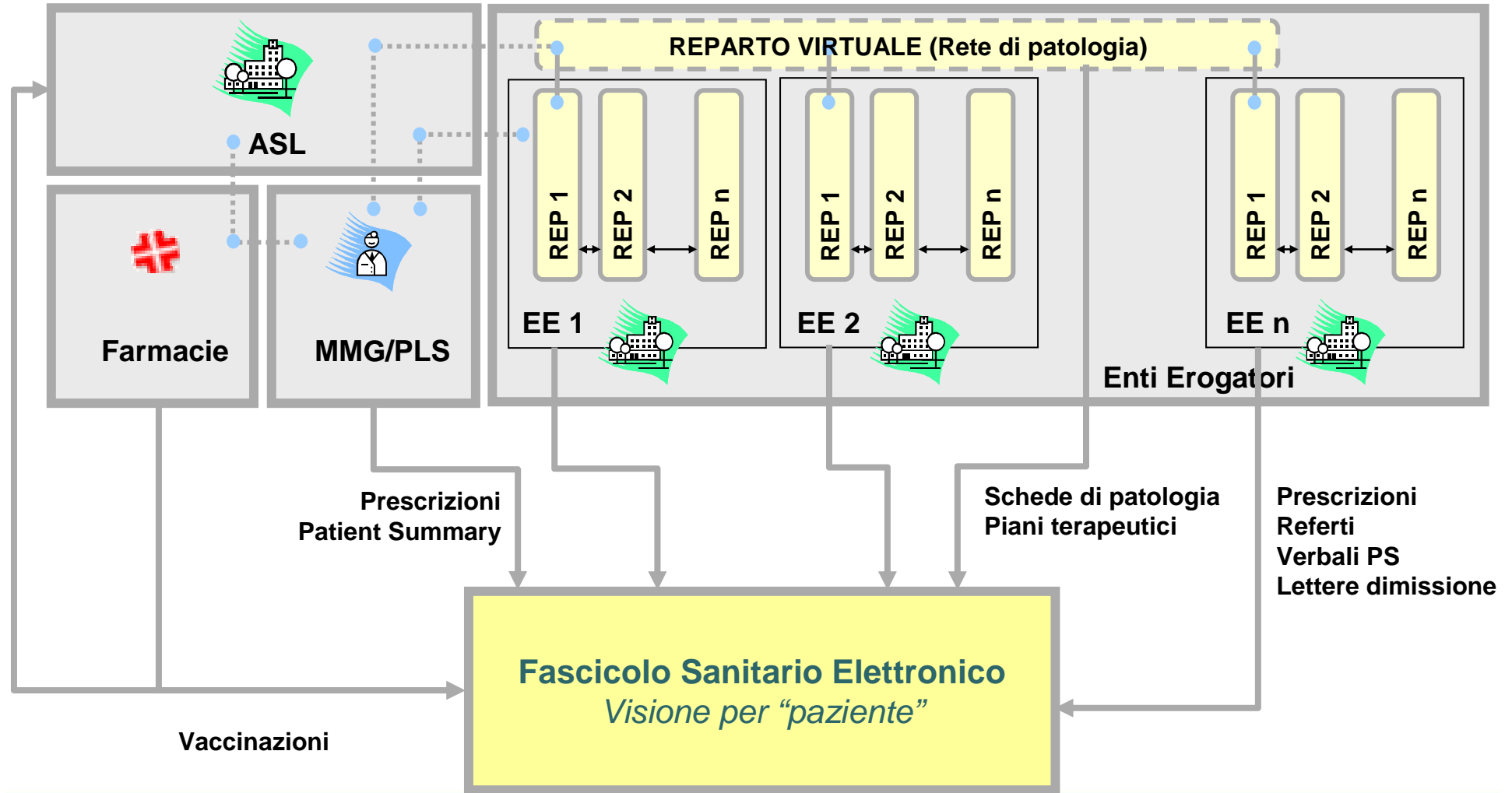
e si estende progressivamente a tutti i processi sanitari

Il FSE: un sistema nativamente “Patient centric”



Quando un operatore (carta operatore) chiede informazioni al SISS su un cittadino (carta cittadino) al fine di curarlo, il sistema, da un lato “interpreta” il ruolo di chi richiede le informazioni, dall’altro tiene conto delle “specificità” del cittadino garantendo gli aspetti di sicurezza della comunicazione (**Privacy**). In base a tali informazioni il **FSE** funge da **“Motore di Correlazione”** favorendo la combinazione delle informazioni a garanzia della continuità della cura dell’assistito; mentre la **“Piattaforma di Comunicazione” (Extranet)** veicola le informazioni verso il particolare punto fisico del territorio in cui in quel momento quel particolare operatore ha in cura quel particolare cittadino.

Cosa c'è nel Fascicolo Sanitario Elettronico?

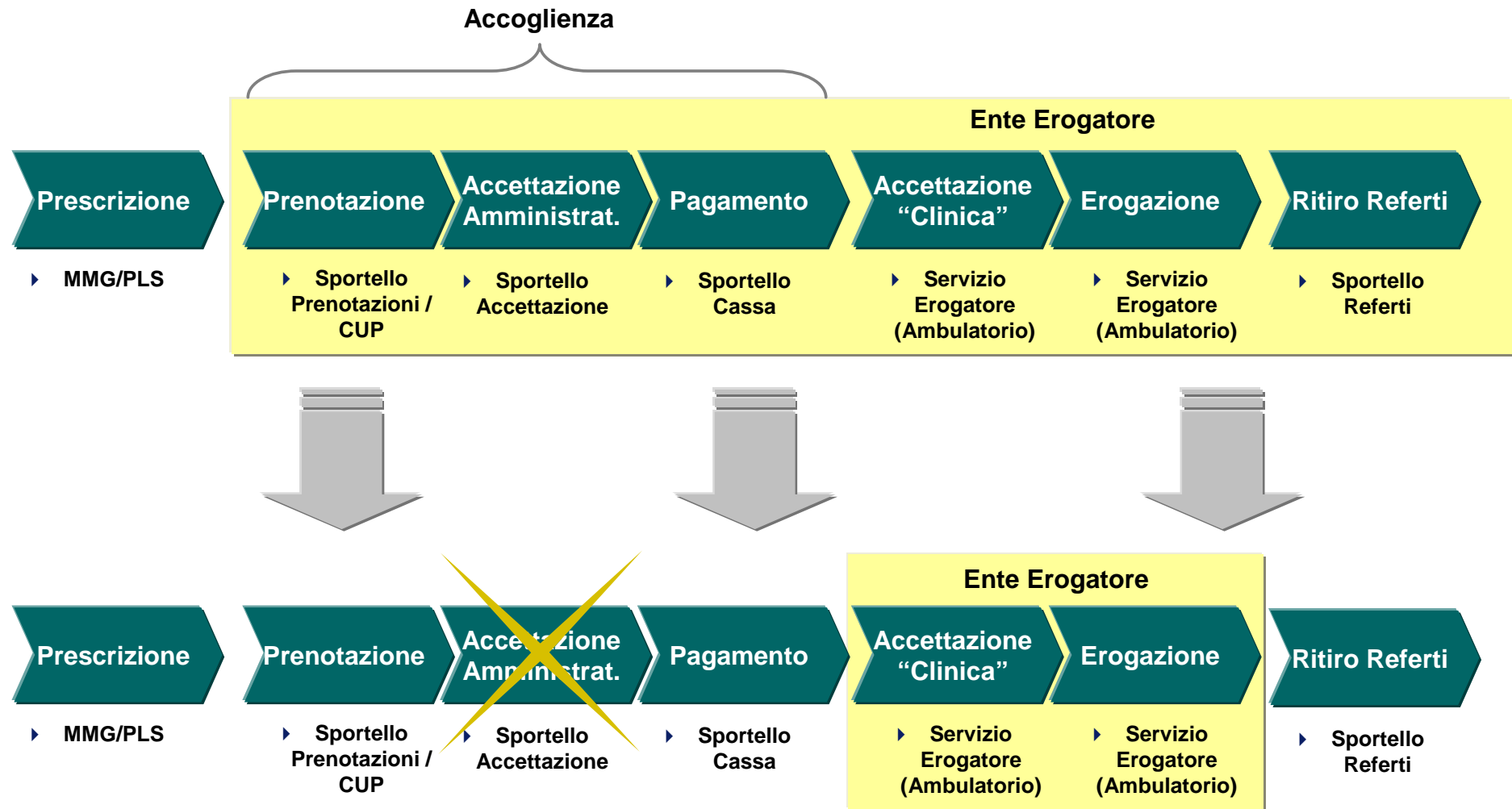


A che serve il Fascicolo Sanitario Elettronico per il cittadino?

Tutti i servizi resi disponibili dal progetto che contemplano l'accesso e/o l'utilizzo di informazioni cliniche relative ad un particolare cittadino sono fondati sul Fascicolo Sanitario Elettronico rispetto al quale possono essere realizzate diverse modalità di consultazione.

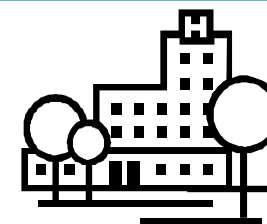
- Ai fini della fruizione diretta dei dati da parte del cittadino è stata prevista e nel tempo sviluppata un'interfaccia di consultazione denominata **“Cartella Sanitaria Personale” (CSP)** dove il cittadino, oltre ai referti, può visualizzare, in un'unica interfaccia, i diversi eventi sanitari che lo riguardano e fruire di servizi informativi quali: MMG/PLS assegnato, controllo stato di esenzione e informazioni anagrafiche, ...
- Il **Fascicolo Sanitario Elettronico** rende fruibili le informazioni al cittadino in modo diretto riducendo accessi e code agli sportelli delle Aziende Ospedaliere. In particolare:
 - **permette di consultare i dettagli relativi ai propri eventi sanitari** (ricoveri, visite specialistiche, eventi di Pronto Soccorso, ecc.) che sono stati precedentemente registrati;
 - **permette di consultare**, quando disponibili, **i propri referti** (“Ritiro referti on-line”).

Miglioramento dei processi di accoglienza

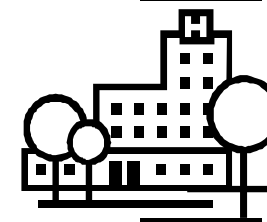


Esempio di percorso tradizionale del cittadino

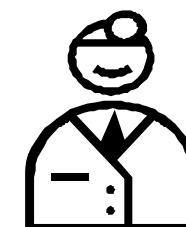
1. Il cittadino Paperino va a prenotare un esame che gli è stato prescritto



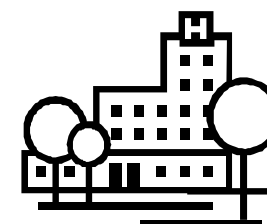
2. Il cittadino Paperino va a fare l'esame all'ospedale



3. Il cittadino Paperino esegue l'esame ed esprime le sue scelte in materia di trattamento dei dati personali

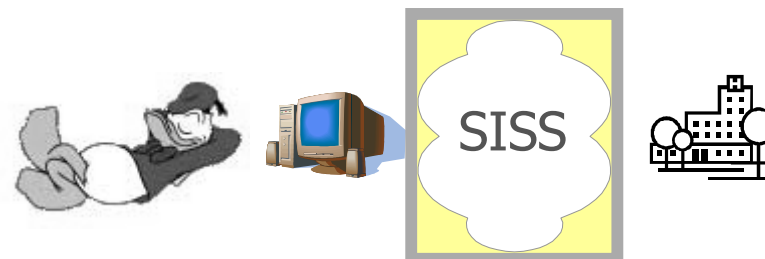
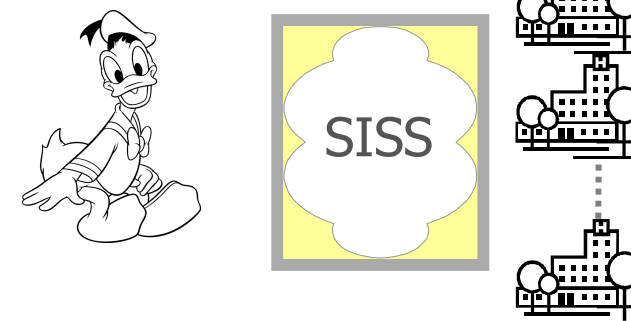


4. Il cittadino Paperino torna all'ospedale per ritirare il referto



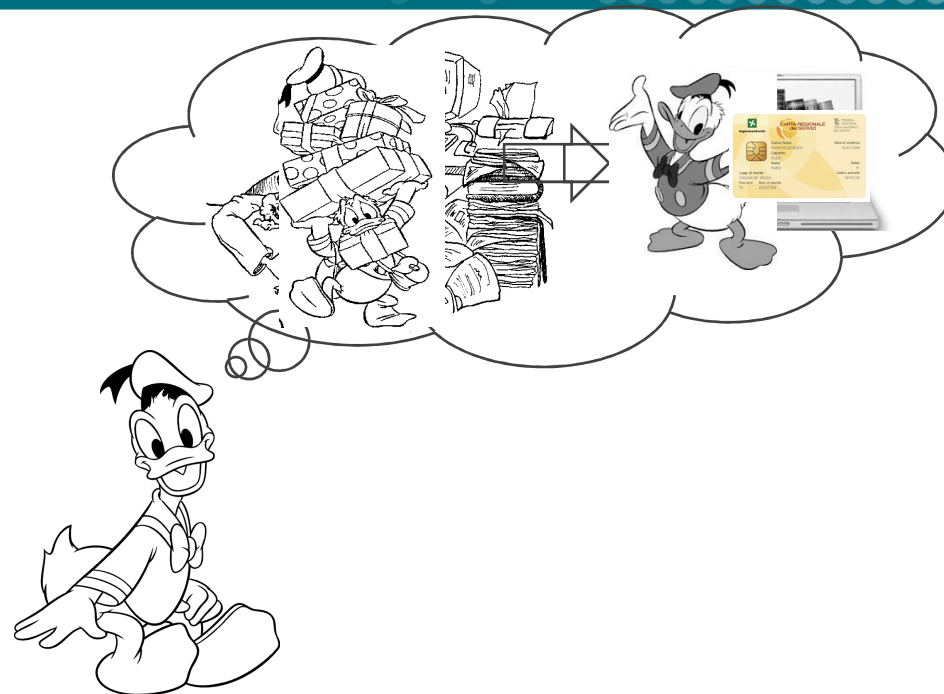
Cosa fa oggi il SISS per Paperino?

1. Gli offre la possibilità di prenotare da casa o in un luogo a lui più comodo
2. Gli offre una più ampia scelta su dove e quando andare a fare l'esame
3. Gli consente di ritirare il referto da casa e, se vuole, di stamparselo



...ma anche

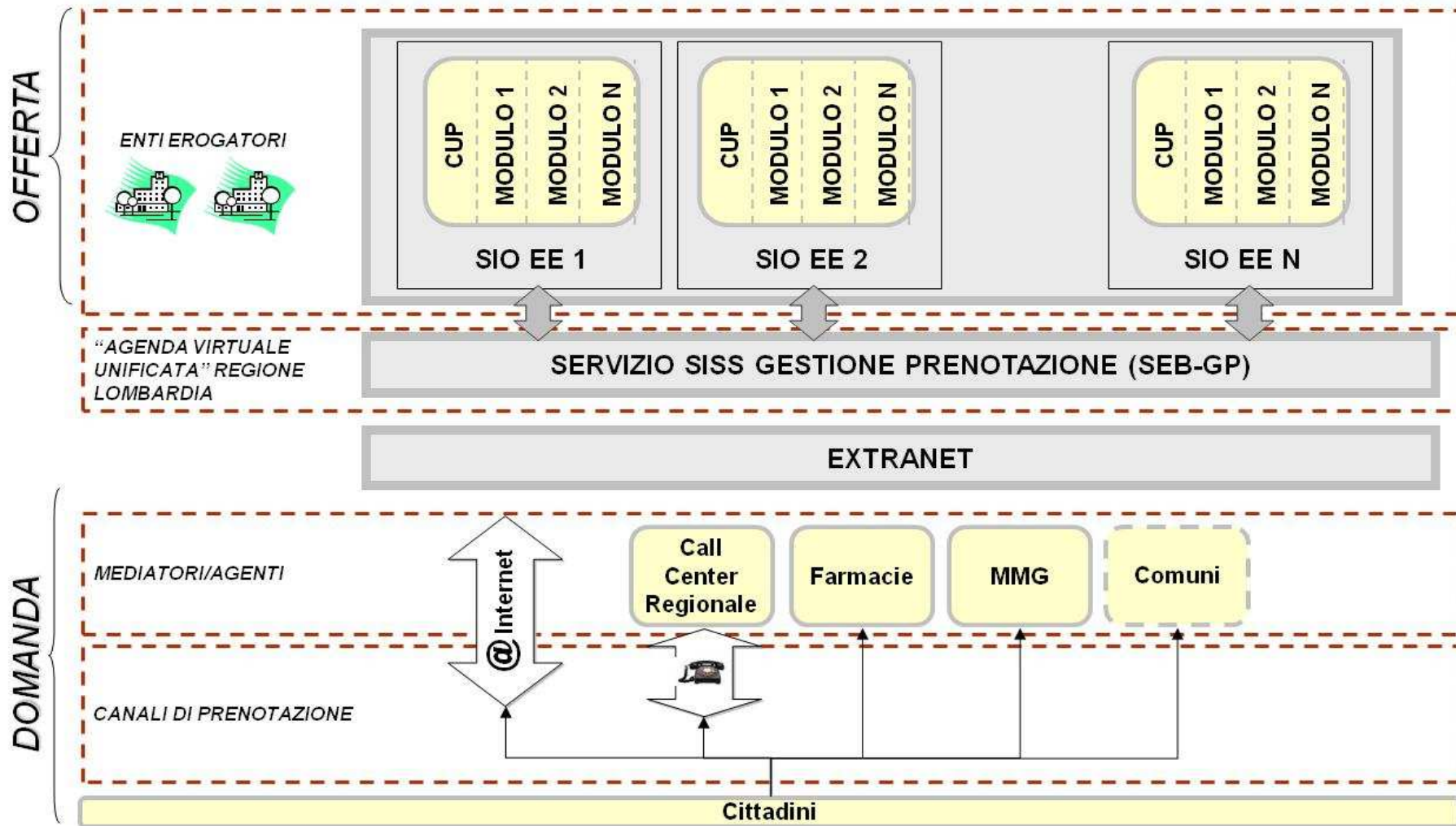
4. Gli conserva in maniera ordinata documenti e informazioni sulla sua storia sanitaria
5. Gli consente di andare a fare una visita senza la necessità di dover recuperare, scegliere e portarsi dietro le informazioni che ritiene importanti



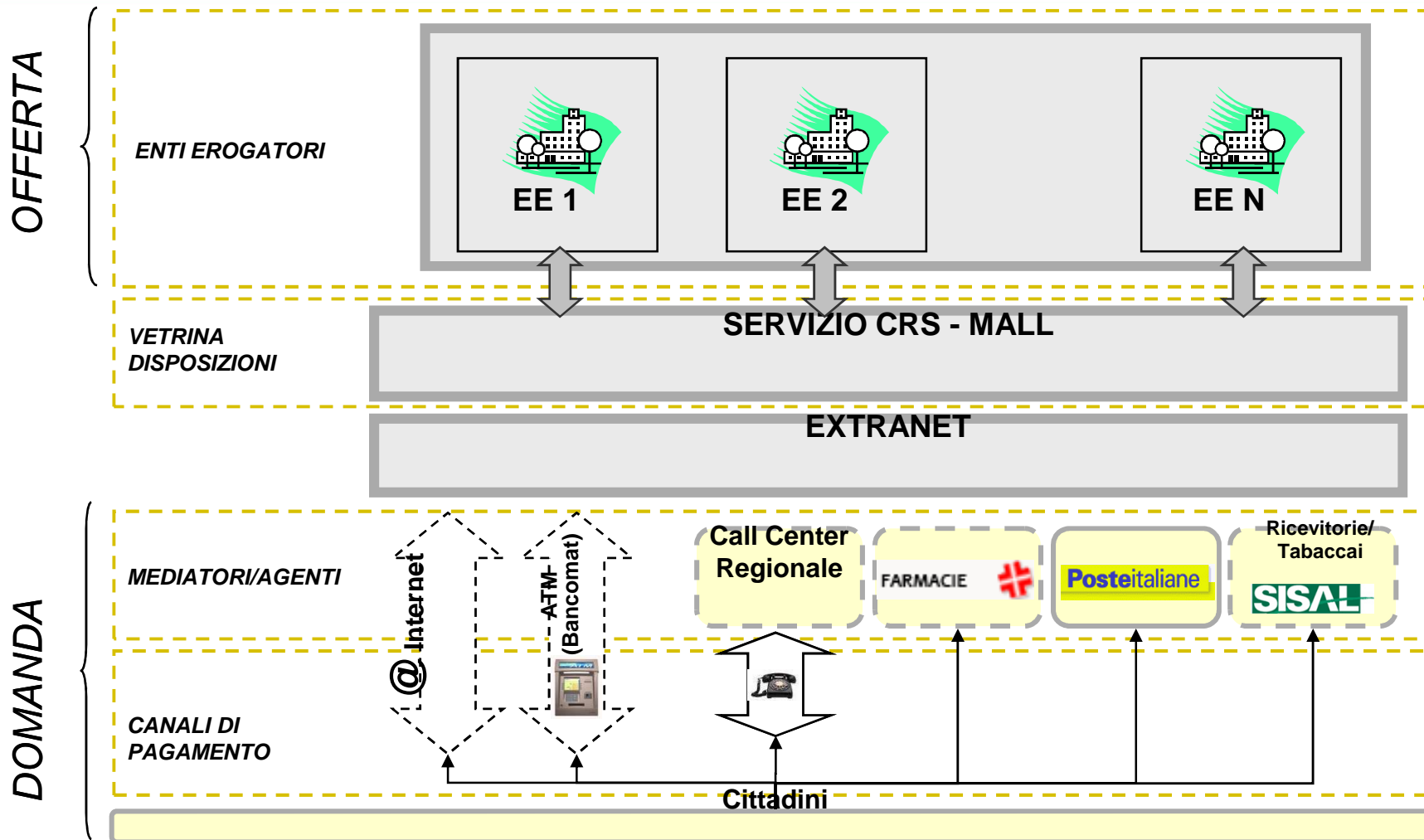
...e consente al generico medico Pippo che lo visita e cura di disporre di tutte le informazioni che lo riguardano in modo semplice e con modalità e funzioni specificatamente pensate per tipologia di operatore



Com'è fatto il sistema di gestione delle prenotazioni?



Come è fatto il sistema di gestione dei pagamenti?



A che serve il sistema di gestione di prenotazioni e pagamenti?

- Consente di prenotare/pagare **senza la necessità di doversi recare fisicamente** all'ospedale;
- consente di **prenotare/pagare con diverse modalità** in funzione delle preferenze del cittadino (via internet, al telefono, in farmacia, ecc.);
- consente di **prenotare/pagare da un solo punto di accesso** su diverse strutture ospedaliere;
- consente di **ridurre i tempi di attesa** per il cittadino dando la possibilità di scegliere fra più appuntamenti di diversi ospedali che si riferiscono al medesimo esame prescritto;
- consente di **ridurre gli errori di prenotazione** evitando perdite di tempo;
- consente di **ridurre i tempi di attesa eliminando le doppie prenotazioni.**

Altri servizi oggi disponibili per il cittadino

Descrizione del Servizio

Consultazione dati Anagrafici e Esenzioni

Permette di consultare le proprie informazioni anagrafiche, i dati del proprio Medico e, se esistono, le esenzioni associate.

Scelta e Revoca del Medico

Permette di consultare i dati del proprio Medico di Medicina Generale; di effettuare la scelta e/o la revoca del proprio Medico con decorrenza immediata e visualizzare l'elenco dei Medici disponibili all'interno della propria ASL di appartenenza.

Gestione Consenso Online

Permette di prestare il proprio Consenso al trattamento dei dati personali nell'ambito del Progetto CRS-SISS previa lettura dell'Informativa ai sensi della Legge sulla Privacy; visualizzare lo stato del Consenso (prestato, non prestato, revocato); consultarne la data di registrazione; l'attestazione è immediata.

La “big picture”: evoluzioni previste

- Sviluppo di meccanismi di raccolta, organizzazione ed elaborazione dei dati sempre più **citizen centric**.
- Introduzione di meccanismi di **partecipazione all'azione clinica da parte dei cittadini** (Personalized Health Informatics).
- Impiego sempre maggiore degli **smart devices** per l'erogazione dei servizi.
- **Apertura sempre maggiore del sistema al mondo Internet.**
- **Gestione dei certificati di vaccinazione e dei certificati INPS.**
- **Rendicontazione della spesa sanitaria ai fini fiscali.**
- **Prescrizione elettronica.**
- **Gestione di sistemi taglia-code.**
- **Possibilità di alimentazione diretta su FSE dei dati da parte del cittadino** (referti cartacei scannerizzati, dati su stili di vita, ...).
- **Sistemi di alerting per il supporto ai percorsi di cura.**
- **Gestione delle esenzioni.**



Grazie per l'attenzione

Lombardia Informatica S.p.a.