Provincia Autonoma di Trento
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

I SERVIZI WEB AL CITTADINO NELLA SANITA' IN TRENTINO

Trento, 18 settembre 2015

e-HEALTH e MOBILE-HEALTH in ONCOLOGIA

il Fascicolo Sanitario Elettronico Personale: l'esperienza di Trento

Leonardo Sartori
Responsabile Servizio Sistemi Informativi
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento
Leonardo.sartori@apss.tn.it

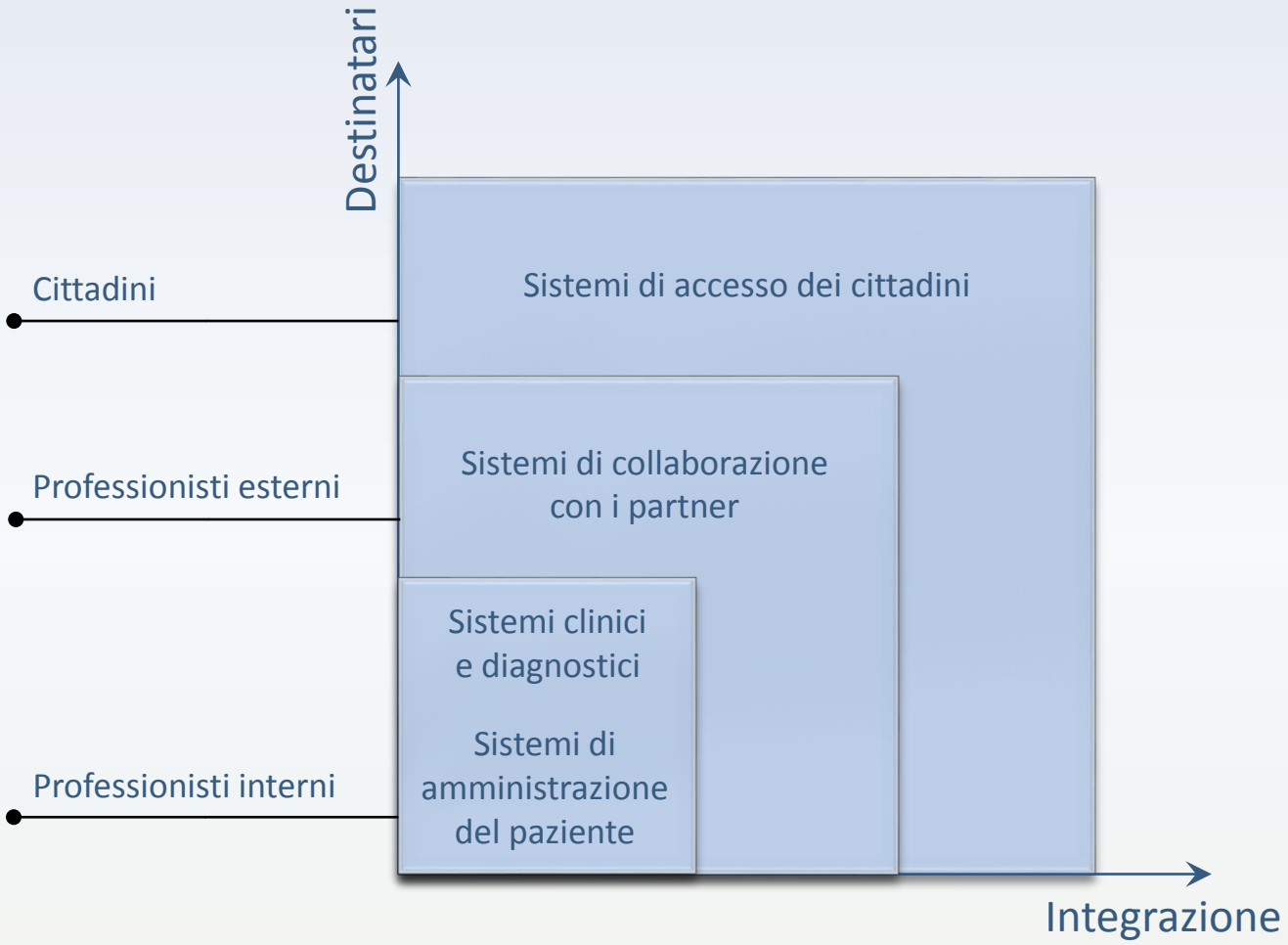
Il Servizio Sanitario Provinciale

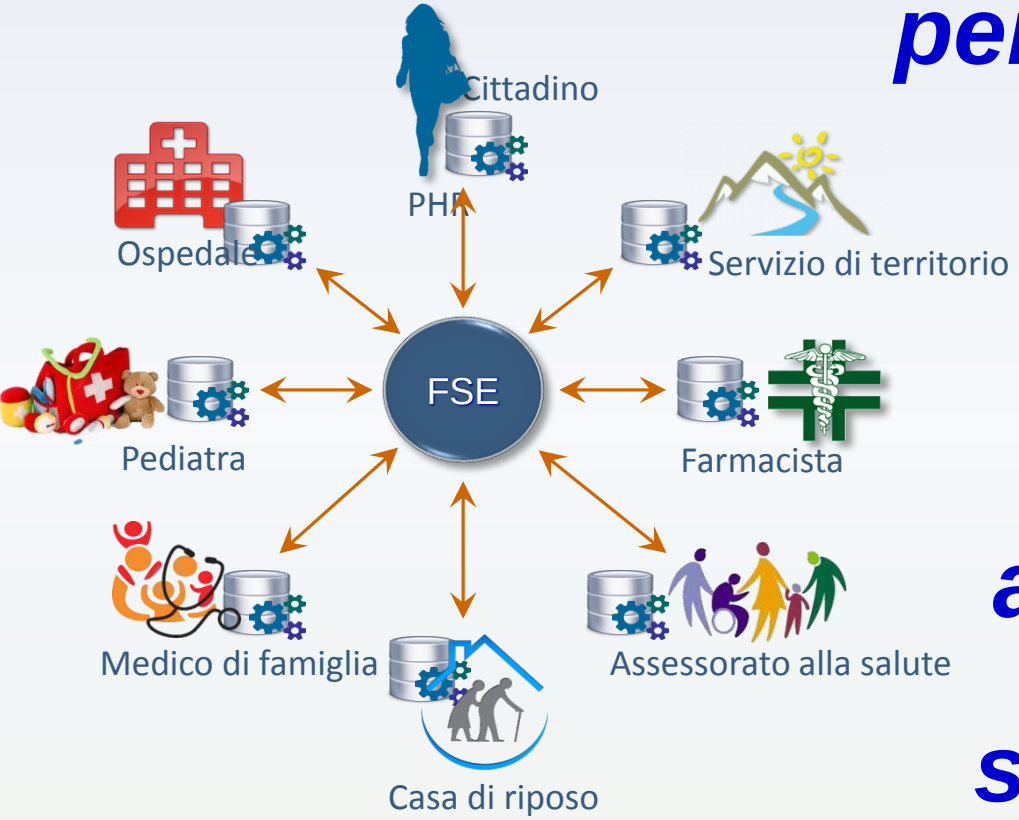
I numeri del sistema sanitario trentino:

- **532.645** cittadini
- **1** Azienda sanitaria: **13** distretti - **7** ospedali → eroga 96% dei servizi
  - Posti letto 1.750
  - Dipendenti APSS 8.000
  - Medici dipendenti 1.000
- **456** MMG/PLS
- **153** Farmacie
- **93** Strutture accreditate → erogano 4% dei servizi
  - **7** strutture ospedaliere
  - **12** strutture di specialistica e diagnostica
  - **55** RSA
  - **7** strutture termali
  - **6** centri di riabilitazione
  - **3** altre
- **101** associazioni del volontariato operanti nel settore sanitario

Budget 1,2 mld di euro

I sistemi sanitari: classificazione delle soluzioni





I sistemi informativi sanitari sono pervasivi, in Trentino oltre il 70% dei cittadini ha almeno un contatto annuo nell'ambito dei percorsi assistenziali o sociosanitari con strutture o professionisti sanitari pubblici o accreditati

SISTEMA INFORMATIVO del Servizio Sanitario PAT

22.000.000 referti

59 milioni di documenti

2015

FSE

Ricetta specialistica dematerializzata
Patient summary

Integrazione 100% 100% 100% 90% 100%

4.689 utenti

Attività 2014:

•Ricoveri	**101.000**
•PS	**219.000**
•Referti ambulatoriali	**642.000**
•L. dimissione	**94.000**
•Consulenze	**194.000**
• orde entry	**621.000**

SIO APSS e accreditate

FSE in Trentino

1 milione di msg di integrazione HL7/IHE al giorno

L'ecosistema di TreC

Ministero della Salute
Dossier sanitari
treC
cartella clinica del cittadino
TREC POLLINI
DIARIO DIABETE
DONAZIONE ORGANI
TESTAMENTO BIOLOGICO
Taccuino
Fascicolo Sanitario Elettronico

TreC eFSE

ANNO 2015 al 15 settembre

52.412 cittadini iscritti

334 segnalazioni
237.128 visualizzazioni referti
160.929 notifiche via mail di disponibilità referto

Visualizzazioni dei referti:

- il 52% entro 24 ore dalla notifica
- il 61% entro 48 ore dalla notifica

L'accesso ai referti avviene per il 50% nell'orario 16.00-8.00.
L' 10 % degli assistiti PAT è iscritto a TreC e accede al 14% dei referti

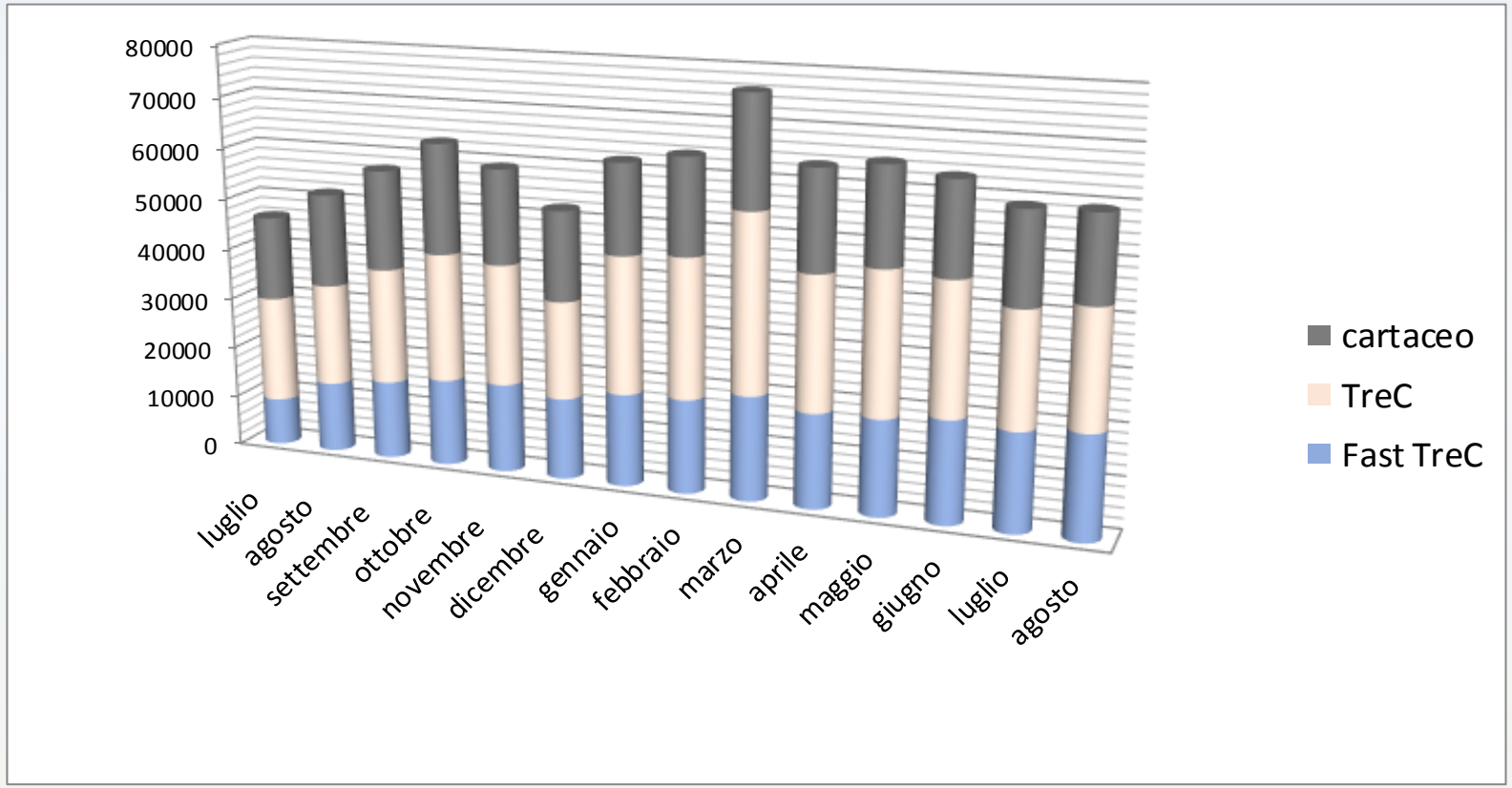
9.037 deleghe attive pari al 17%

1.094 pagamenti online per oltre 49.000 euro via carta di credito
194.982 consultazioni di documenti amministrativi di pagamento ticket

190 cambi online di MMG/PLS
6.676 stampe di certificati di esenzione per patologia e reddito

TreC e FSE

Modalità di accesso ai referti di Laboratorio e Radiologia da luglio 2014 ad settembre 2015



Utenti Fast TreC	87.400
Referti Fast TreC	221.984
Accessi	351.255
• entro 24 ore	90%
• entro 48 ore	94%

CUPONLINE PRENOTAZIONI DIGITALI

www.apss.tn.it

media mensile di utilizzo via web del sistema aziendale delle prenotazioni specialistiche

	2013	2014	2015
Prenotazioni	3.259	5.137	7.019
Disdette	1.655	2.648	2.872
Informazioni	27.012	42.690	58.327

trec
cartella clinica del cittadino

Il promemoria della prescrizione farmaceutica arriva automaticamente nella tua TreC.

Puoi scegliere se stamparlo o, rilasciando il consenso, recarti in farmacia con la sola tessera sanitaria.

PER ACCEDERE A TREC

Collegati con la tua Tessera Sanitaria/Carta Provinciale dei Servizi direttamente all'indirizzo <trec.trentinosalute.net> o attraverso il portale dei servizi online della pubblica amministrazione trentina <www.servizionline.provincia.tn.it>.

Ricordati di attivare la tessera. Scopri qui come: <www.cartaservizi.provincia.tn.it>.

I SERVIZI DIGITALI PER LA SALUTE SEMPLIFICANO LA VITA

Autonomia. Il diritto di sentirsi in dovere.
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

www.trentinosalute.net

Google currents

Pronto Sanità
848 806806
Lunedì - venerdì: 8⁰⁰ - 18⁰⁰

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Assessorato alla salute e solidarietà sociale

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento

trec
cartella clinica del cittadino

la tua ricetta in un click

La ricetta elettronica sostituisce la "ricetta rossa" per le prescrizioni farmaceutiche. Dopo aver dato il tuo consenso puoi ritirare le medicine presentando al farmacista anche la sola tessera sanitaria.

CHE COSA SUCCEDE?

La tradizionale "ricetta rossa" va in pensione per quanto riguarda le prescrizioni farmaceutiche.
È sufficiente recarsi in qualunque farmacia con la propria tessera sanitaria e il "promemoria" stampato dal medico.

MA LA ROSSA SCOMPARE DEL TUTTO?

No, rimane ancora nel caso di prescrizioni diagnostiche e specialistiche.
Rimane anche per le prescrizioni farmaceutiche nel caso in cui il medico non abbia a disposizione il collegamento telematico (per esempio durante le visite a domicilio).

E IL PROMEMORIA?

Il promemoria è un semplice foglio di carta nel quale il medico indica la prescrizione. Devi usarlo insieme alla tessera sanitaria quando ti rechi in farmacia.

POSSO FARE A MENO DEL PROMEMORIA?

Puoi fare a meno del promemoria se hai rilasciato il consenso, che consiste nella disponibilità a rendere visibili alle farmacie trentine le tue prescrizioni farmaceutiche.
In questo caso potrai recarti in farmacia con la sola tessera sanitaria.

COME RILASCIO IL CONSENSO?

Il consenso può essere rilasciato al farmacista, al medico di medicina generale o al pediatra di libera scelta, oppure comunicato online nel portale dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari <**www.apss.tn.it**> (sezione Privacy) o attraverso TreC <**trec.trentinosalute.net**>.
Se sei iscritto a TreC potrai anche stampare per conto tuo il promemoria da consegnare al farmacista.

RICETTE FARMACEUTICHE DIGITALI da gennaio al 15 settembre 2015

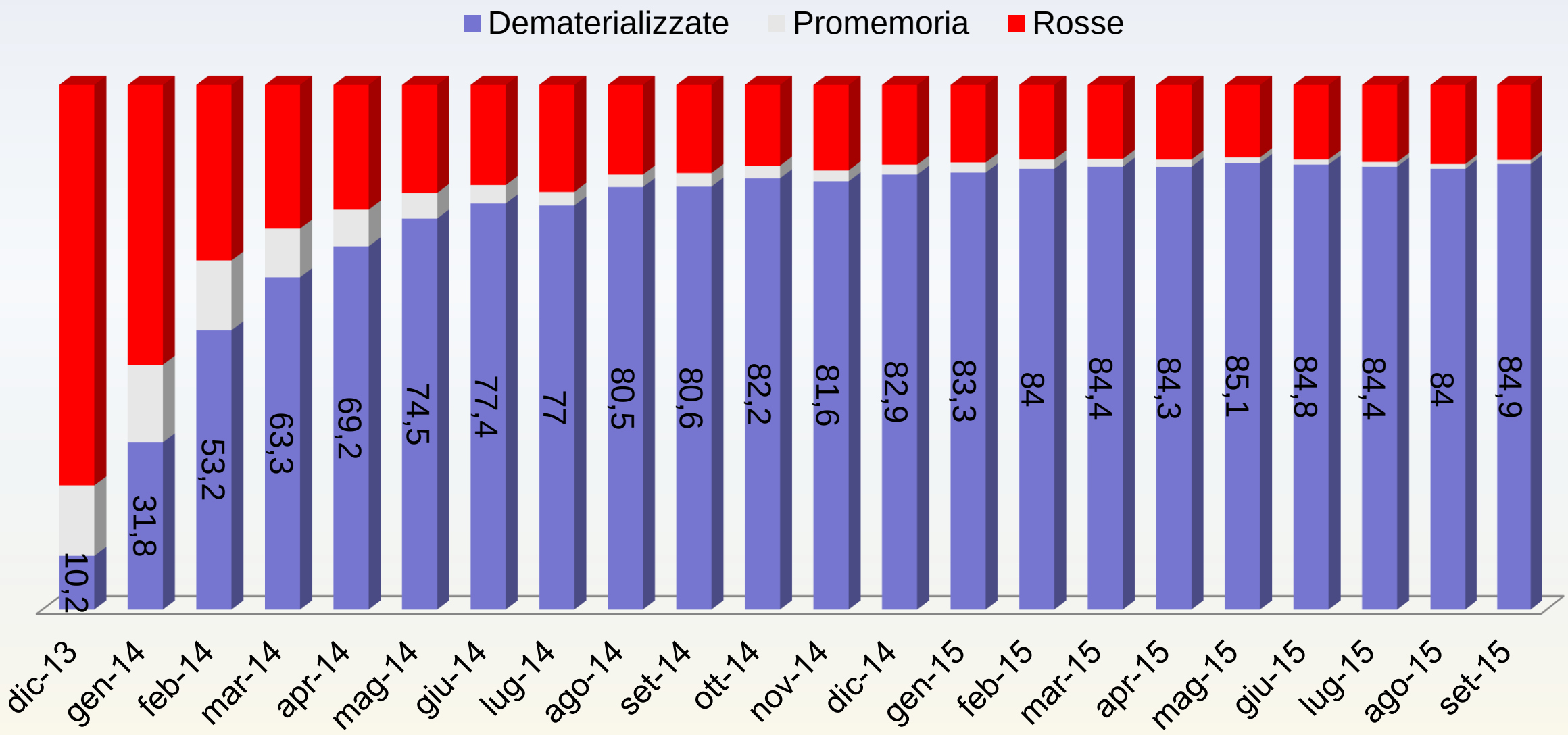
3.308.437 Ricette prescritte via SAR-SAC MEF/SOGEI
42.904 promemoria su carta bianca
2.790.290 ricette digitali e dematerializzate

459 MMG/PLS
868 Medici prescrittori ospedalieri

498.420 Notifiche disponibilità ricetta
448.008 Consensi per ricette digitali

Nei primi 9 mesi 2015 i cittadini trentini che hanno usufruito della ricetta dematerializzata sono 305.137 pari al 93% degli assistiti a cui nel periodo sono stati prescritti farmaci

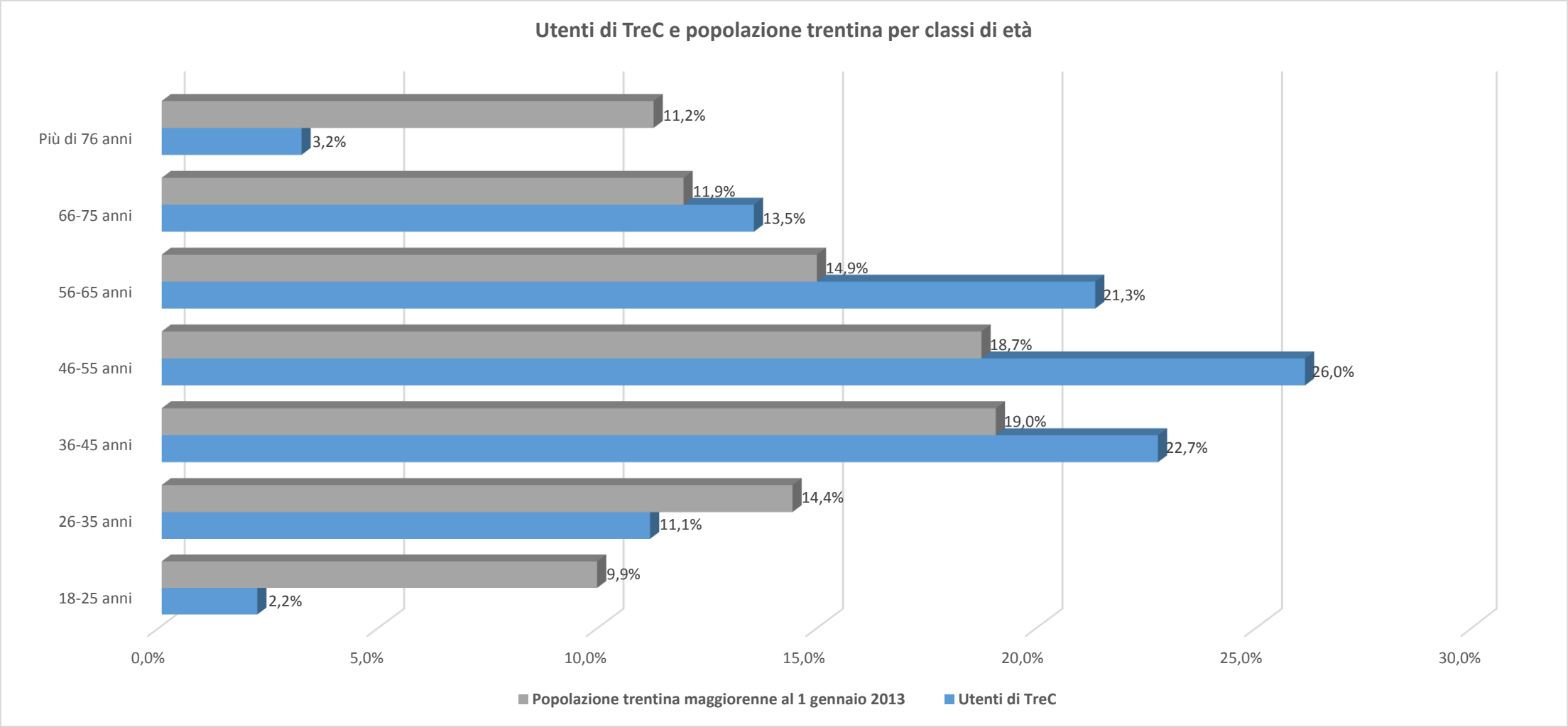
PAT Distribuzione percentuale ricette farmaceutiche



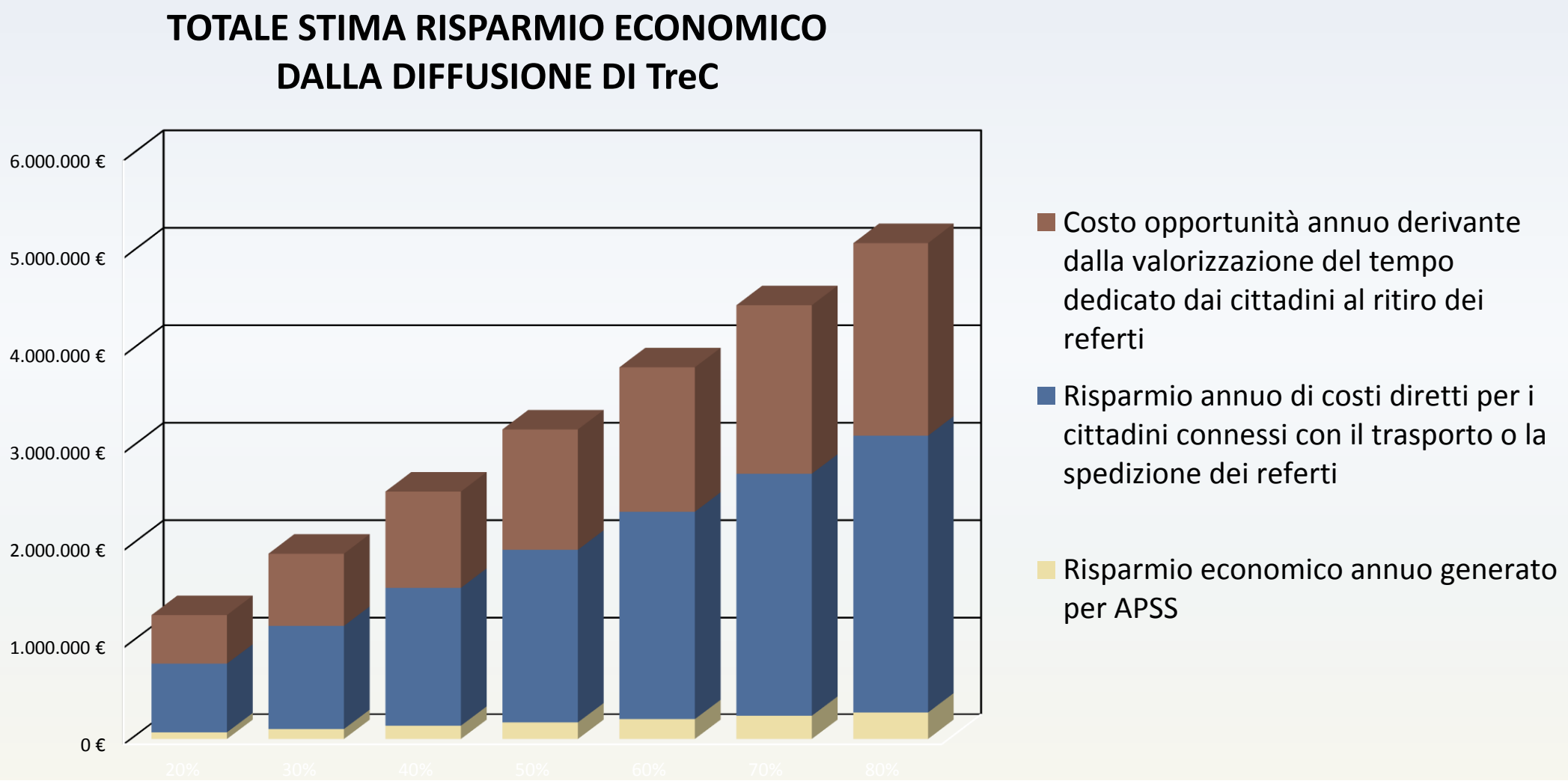
TreC Valutazione d'impatto Dip. Sociologia Univ. Trento

- Utilità delle funzioni presenti
- Accessibilità & Navigabilità
- Facilità di immissione dati
- Affidabilità del servizio
- Percezione di miglioramento nella relazione tra servizio sanitario e cittadini
- Interesse per servizi e contenuti specifici per il futuro

Trec & popolazione



Impatto economico



Le narrazioni dei frequent user: TAO

“Prima di TreC si facevano le analisi prima delle 8, si andava a casa, alle 12 si chiamava il medico, e gli dicevamo di averle fatte, in modo che lui si prendesse un appunto dei pazienti e cercasse di fare un’unica telefonata, per ottenere tutti i risultati. Poi intorno alle 16 si richiamava il medico che a sua volta aveva chiamato l’ambulatorio delle analisi e ci diceva di chiamare l’ambulatorio per avere i valori per i dosaggi.

Telefonandogli il nostro medico ci diceva il risultato e ci dava il valore dell’analisi, con quello chiamavamo infine la dottoressa del TAO e ci diceva: “I prossimi giorni fate così…”. **Adesso, invece, avviene tutto direttamente da TreC: abbiamo il risultato alle 11 e subito dopo la tabella della dottoressa con il dosaggio per tutti i giorni. L’analisi arriva direttamente anche alla dottoressa della TAO.**

È una grande fortuna il fatto di avere subito i referti, con TreC è più veloce. Tante volte il dottore arrivava verso le 13.00, telefonavi alla dottoressa ed era in pausa pranzo, poi le ritelefonavi ed era uscita prima, quindi quel giorno non si sapeva nulla e bisognava chiamare il giorno dopo. “

Le narrazioni dei *frequent user: day hospital oncologico*

“L’utilizzo di TreC è combaciato con il fatto che a mio marito fu diagnosticato un tumore. Ho sempre fatto doppi consulti su tutti gli esami che abbiamo fatto. **Avevo bisogno di controllare gli esami come volevo io, facendoli vedere ad altri medici di fiducia.** Io e mio marito ci siamo sposati quest’anno a marzo, dopo 16 anni di convivenza, e per l’ospedale io ero “solo” la convivente. In teoria non potevo nemmeno accedere ai dati. Ad esempio non potevo chiedere la cartella. Le analisi potevo riceverle, ma TAC, risonanza e PET, quelle no.

TreC mi ha semplificato moltissimo la vita. Posso vedere i risultati subito. E mi interessa tuttora vederli subito, per tenere tutto sotto controllo. Ad esempio andavamo al Centro Oncologico la mattina del venerdì, si facevano gli esami e il risultato arrivava lunedì. Questo influiva sul day ospital perché se hai dei valori sballati possono farti saltare la seduta di chemioterapia. A volte lo scoprivi solo andando li e ti dicevano: “No, non si può fare, perché ha i risultati sballati”.

Oggi invece il referto mi arriva direttamente e posso farlo vedere ad altri. Così non chiedo niente a nessuno. Posso tenere sotto controllo e avere la disponibilità di dati che altrimenti non avrei, perché altrimenti rimarrebbero interni all’Ospedale. Non ho purtroppo tutti gli esami che ha fatto mio marito da quando è stato ricoverato, ma TAC, risonanze e PET in questo modo li ho. “

Conclusioni

- Trec risponde alle aspettative base della refertazione per immediatezza e possibilità di gestione del dato
- Trec diviene un frame che entra nei discorsi “organizzativi” dei pazienti come una tecnologia che libera l’azione diagnostica guidata dai pazienti e risorse destinate a recuperare queste informazioni
- Il risparmio economico stimato è coerente con altre stime e appare consistente proprio nella logica di una percezione positiva del sistema
- Le narrazioni dei maggiori utilizzatori lasciano intravedere la soddisfazione di un bisogno di autonomia dal sistema sanitario

accesso sicuro del cittadino ai servizi web

Riuso Sistema Friuli Venezia Giulia

- **CMS**: sistema per gestire il ciclo di vita delle carte
  - Accordo tra PAT, APSS e Consorzio Comuni (oltre 200 sportelli)
  - attivazione (ad oggi 127.000)
  - distribuzione dei lettori (70.000)
  - supporto ai cittadini per l'utilizzo della TS/CPS

- **AdC**: sistema di autenticazione
  - Certificazione dell'identità
  - Gestione degli utenti
  - Gestione credenziali
  - Riconoscimento dell'utente

- **Portale dei servizi**: portale unico di accesso per tutti i servizi in rete della Pubblica Amministrazione Trentina

PORTALE DEI SERVIZI AL CITTADINO

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

HOME | LA TUA CPS | SERVIZI ON-LINE | PROFILO | MODULISTICA PAT | FAQ | CERCA

La **pubblica amministrazione trentina** ti mette a disposizione in questo portale i **servizi online** a cui potrai accedere comodamente da casa tua e in sicurezza con la **Carta Provinciale dei Servizi** (CPS).

Potrai così avere un rapporto più facile, veloce e diretto con gli uffici della pubblica amministrazione e beneficiare dei servizi pubblici, **senza doverti recare allo sportello** e nell'orario a te più comodo.

Scopri come dialogare con la pubblica amministrazione trentina e i servizi ad oggi disponibili .

Attiva la carta... ti semplifica la vita!

SANITÀ

Consulta i tuoi referti

CATASTO TRENTINO

Consulta e stampa rendita catastale

ICEF TRENTINO

Dichiarazione ICEF , consulta il tuo indicatore

IL LAVORO IN TRENTINO

Stato di disoccupazione, come richiederlo

TERRENI AGRICOLI

Verifica chi ha dichiarato l'utilizzo dei tuoi terreni

CONCORSI PROVINCIALI

Iscriviti al concorso online

SCUOLA E FORMAZIONE

Iscrizioni scolastiche in Trentino

PAGARE LE TASSE

PagoSemplice

Visualizza i documenti pagati e da pagare

MODULISTICA ONLINE

Richiedi contributi per attività culturali o manifestazioni turistiche

Sistemi realizzati

La PAT/APSS ha affidato la valutazione comparativa sulla sicurezza di tre sistemi di fallback rispetto al sistema TS/CPS al Laboratorio di Matematica Industriale e Crittografia dell'Università di Trento

- OTP inviato tramite sms
- OTP generata da smart app su smartphone con PIN
- Scheda a codici (nota nel mondo bancario come "battaglia navale")

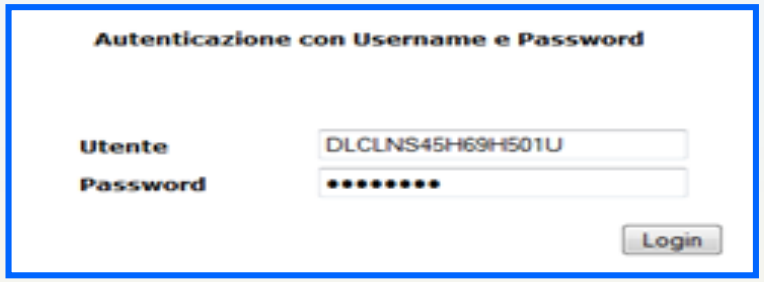
Modalità di autenticazione

- Tessera Sanitaria – Carta Provinciale dei Servizi "CPS"

- Security Card (battaglia navale)

- One time password "OTP" – APP per IOS e Android

- User name & password



SPERIMENTAZIONE

Autenticazione del Cittadino "OTP Telefonica"

trec.trentinosalute.net

I fattori chiave della “buona pratica” del sistema Trentino

1. **approccio condiviso**, anche a volte dialettico, con tutte le parti professionali (medici, farmacisti, informatici, giuristi, ricercatori, etc.)

2. **comunicazione** verso i cittadini e **gestione integrata** delle informative e consensi

3. orientamento al **miglioramento continuo** con valutazioni d’impatto e meccanismi di **segnalazione dei cittadini**

Riuso TreC da dicembre 2013 n. 249 del catalogo AGID dei programmi informatici riusabili:
http://www.agid.gov.it/catalogo-nazionale-programmi-riusabili

E' stato concesso in riuso a azienda Usl Valle d'Aosta, Azienda Provinciale di Bolzano e Ausl Legnago

COSA DICONO i MEDIA:

https://trec.trentinosalute.net/web/guest/cosa-dicono-di-noi

16.6.2015 Buongiorno Regione TG3

27.3.2015 articolo Trentino

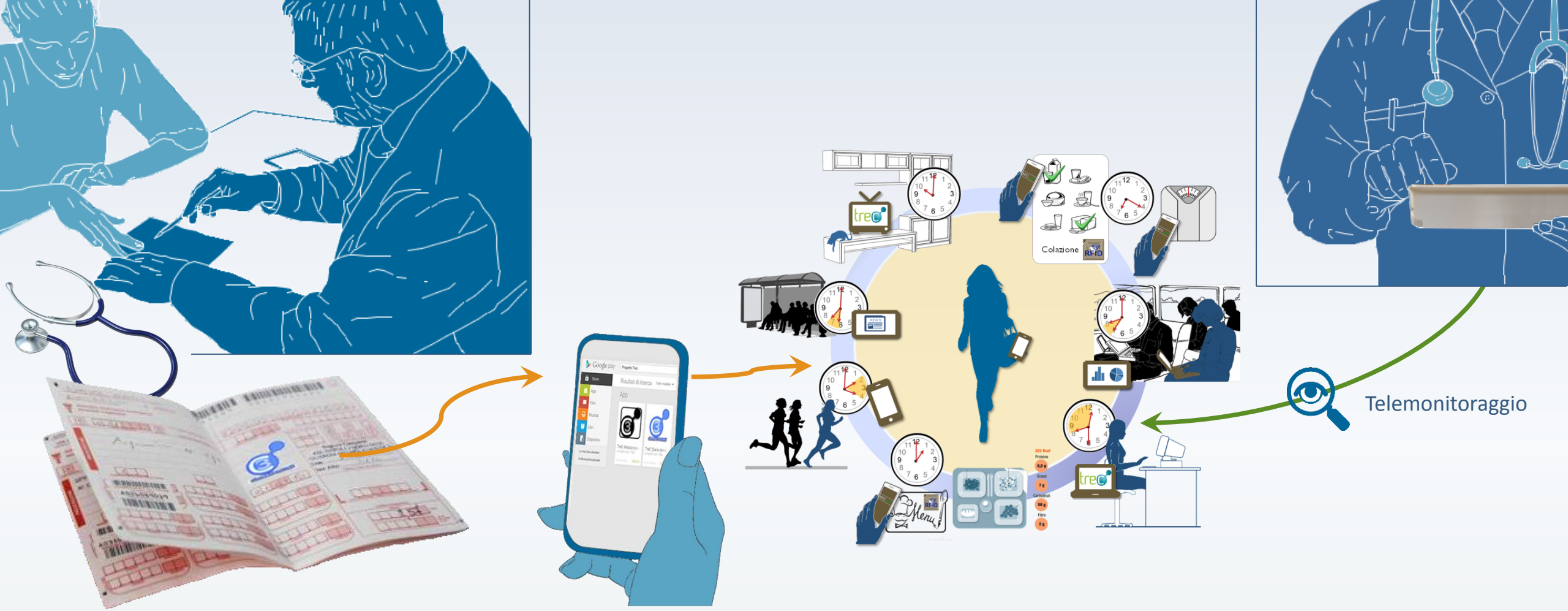
06.3.2015 articolo Corriere del Trentino

03.3.2015 video RTTR

12.12.2014 conferenza stampa video

TreC vince il premio «innovazione ICT in sanità» al Politecnico maggio 2014 http://www.trentinosalute.net/Contenuti/Notizie/

TreC e FSE



«Le prescrivo una app…»

attuazione decreti “dossier” e FSE nazionale

- *perfezionamento del consenso per gestire l’autodeterminazione dell’assistito per alimentazione, consultazione e oscuramento*
- *Estensione dei meccanismi di log e di tracciatura delle operazioni più significative per tutti i trattamenti critici*
- *Notifica via mail o SMS della disponibilità della ricetta digitale e del nuovo referto/documento sanitario dematerializzato*
- *comunicazione degli incidenti al livello nazionale*

- ***visibilità della tracciatura degli accessi e delle operazioni anche all’assistito via FSE TreC anche con alert***
- *Big data già oggi almeno 200 transazioni anno per cittadino via FSE , contemperare esercizio dei diritti e aspetti gestionali del contenzioso da tracciatura sui trattamenti .*

crescente complessità tecnologica e organizzativa

- *informare costantemente i cittadini via media e FSE e formare i professionisti (FAD, regole condivise,) per garantire continuità di cura*
- *Adeguare i sistemi informativi sanitari e sociosanitari attivando degli standard gestionali degli aspetti privacy, garantendo dei sistemi minimali di identificazione anagrafica degli assistiti e di definizione dei vari ruoli professionali.*
- *perfezionare l'interoperabilità dei livelli di ASL, regione e nazione, condividendo regole, ruoli e indicatori, garantendo dei sistemi minimali di identificazione anagrafica degli assistiti, di definizione dei vari ruoli professionali.*
- *adeguare i meccanismi di sicurezza per migliorare, in caso di usi non pertinenti, la gestione del contenzioso con assistiti e professionisti*

CONCLUSIONI

La gestione degli aspetti privacy è e sarà costosa e deve essere sostenibile per il SSN. Alla luce anche dei recentissimi decreti (FSE, dossier, 730 etc.), è opportuno un approccio organico e una standardizzazione delle modalità operative di gestione delle informative e di espressione del consenso a livello di singolo trattamento, di organizzazione sanitaria, regionale e nazionale.

Il cittadino deve poter essere attore protagonista della gestione dei propri dati sanitari digitali via FSE sia attraverso la gestione del consenso e l'oscuramento sia col controllo sulla tracciatura degli accessi e sulle operazioni più significative dei trattamenti .