

# CUP 2000

## eNewsForYou



### APPerò!

*Così potrai prenotare, disdire e pagare le tue prestazioni sanitarie*

*pag. 2*

### 5 Domande a Fabio Vitali

*Tecnologia*

*pag. 3*

### Sempre Informati-ca?

*Le cose da sapere*

*pag. 4*

## L'editoriale

*Mauro Moruzzi, Direttore Scientifico CUP 2000 s.p.A.*

La sanità si dematerializza. Anche l'accesso si dematerializza. Con la ricetta medica dematerializzata, quando viene prescritto un esame o una visita specialistica, il sistema è in grado di registrare l'evento in tempo reale e proporre on line al cittadino un appuntamento. Il Cup non diventa soltanto CupWeb, ma Cup Automatico. La realizzazione di un'App per l'accesso è, per il sistema sanitario dell'Emilia Romagna, un primo passo importante in questa direzione. Già in un documento del Comitato Scientifico di CUP 2000 del luglio 2015 si osservava che non ha più senso recarsi a un punto Cup o a una farmacia con un'impegnativa del medico se la stessa è stata dematerializzata. Il 'foglietto rosa' del medico di famiglia, con la richiesta di una prestazione sanitaria, non esiste più poiché l'informazione è stata acquisita automaticamente dal sistema informatico regionale, cioè dalla Rete SOLE che genera il FSE. Il procedimento può essere risolto in Back Office senza il gravoso coinvolgimento del cittadino in Front End, allo sportello. Come accade per le nostre interazioni in Internet.

Questo sistema può essere perfezionato e soprattutto integrato nel Fascicolo Sanitario Elettronico creando un'interfaccia friendly per il cittadino che sarà non molto diversa da quella

che usiamo tutti i giorni con il nostro tablet e smartphone. Un'aggregazione di APP nella cosiddetta My Page del FSE. L'interfaccia utente, come del resto l'interfaccia per il medico, devono poter garantire un accesso sicuro, mobile e push, aggregato in una My Page per tutte le interazioni che riguardano i nostri rapporti con il Sistema Sanitario Regionale: prenotazione, ricezione di un referto, pagamento di una prestazione, cambio del medico, vaccinazione, recupero di un'informazione sanitaria, disdetta di un appuntamento, agenda, ecc.

Anche i medici curanti richiedono una diversa interfaccia con i sistemi informatici di generazione internet (e-Health). Il medico di famiglia, che ha già quasi due decenni di cartella clinica informatizzata alle spalle, dovrà completare questo processo generando un patient summary per ogni assistito, un'aggregazione sintetica di dati aggiornata sulla salute del cittadino. Diversamente, il medico specialista di ospedale o ambulatorio, che non ha nella maggioranza dei casi un valido sistema di aggregazione dei dati in rete in funzione della patologia, deve poter accedere automaticamente al FSE e al Dossier Sanitario. Nella nuova cartella clinica ambulatoriale o di ricovero sarà necessario offrire - anche qui in formato mobile, push e

sicuro - un'interfaccia di facile aggregazione dei dati sul percorso clinico assistenziale. Queste considerazioni ci permettono di condividere culturalmente e tecnicamente tra i diversi attori - comprese le aziende informatiche di mercato - una nuova architettura e-Health della sanità ad Alta Comunicazione coerente con l'agenda digitale europea e italiana: reti e-Health regionali che generano il Fascicolo Sanitario Elettronico di ogni cittadino contenente la storia clinica individuale in una My Page dotata di servizi on line in formato push-APP; il Dossier Sanitario come aggregazione dei dati individuali generati da ogni interazione dell'utente con la singola struttura sanitaria e visualizzati, sempre con il consenso dell'utente, attraverso l'interfaccia della cartella clinica elettronica ospedaliera o ambulatoriale; la cartella clinica del medico di famiglia che genera il patient summary; i dati aggregati in formato elettronico lungo i percorsi terapeutici, assistenziali di patologia (PDTA). Infine, l'accesso ai Big Data da parte del cittadino e di chi governa il sistema per avere un confronto in tempo reale tra domanda e offerta di salute. Questa architettura e questi passaggi rappresentano l'effettivo ingresso della sanità nel mondo di internet che ha, in senso non retorico, il cittadino al centro.



*Prenotare, disdire e pagare le prestazioni sanitarie in modo più semplice e veloce. Sono questi i servizi raccolti nella APP per agevolare il rapporto tra i cittadini e il sistema sanitario della Regione Emilia Romagna*

In questa app - disponibile dal 4 aprile - c'è tutto quello che serve per accedere ai servizi di prenotazione sanitaria.

## SI, SEI PROPRIO TU

La prenotazione, la disdetta, il cambio della data di prenotazione dell'appuntamento e il pagamento sono facilmente accessibili e personalizzati a seconda del livello di autenticazione.

### DI'SDETTA

Per non ricadere nella sanzione in vigore dal 4 aprile, occorre disdire la prenotazione entro 2 giorni lavorativi prima della data dell'appuntamento. I canali a disposizione per farlo in ogni momento della giornata sono tanti: la app, il **Numero Verde 800884888**, il sito [www.cupweb.it](http://www.cupweb.it) e gli sportelli sul territorio.

### MA NON GUARDARE SOLO ALLA PRENOTAZIONE

Al termine del percorso, sul sito del FSE [www.fascicolosanitario-elettronico.it](http://www.fascicolosanitario-elettronico.it), è possibile consultare i referti, usufruire di altri servizi e conservare così in un unico posto la propria storia sanitaria.

# Cosa puoi fare e come...

## 1 Senza registrazione

**PRENOTAZIONE:** Cercare la prima disponibilità per una prestazione sanitaria.

**PAGAMENTO:** Per completare l'operazione devi inserire i dati dell'appuntamento e poi quelli della carta di credito

**DISDETTA:** Annullare uno o più appuntamenti prenotati con CUPWeb, allo sportello CUP, Farmacia o con CUP telefonico (inserire il numero prenotazione, codice fiscale, azienda UsI di riferimento e indirizzo email).

## 2 Registrazione da APP

**PRENOTAZIONE:** Prenotare le prestazioni contenute in una o più ricette (SSN o Libera Professione).

**PAGAMENTO:** Per completare l'operazione devi inserire i dati dell'appuntamento e poi quelli della carta di credito

**DISDETTA:** Annullare uno o più appuntamenti prenotati con CUPWeb, sportello CUP, Farmacia o CUP telefonico (inserire il numero prenotazione, codice fiscale, azienda UsI di riferimento e indirizzo email).

## 3 Registrazione allo sportello o con le stesse credenziali del FSE

**PRENOTAZIONE:** il sistema riconosce le tue prescrizioni e ti propone in automatico la disponibilità (SSN o Libera Professione). Quindi procedi con la tua prenotazione e-o per quella di minorenni e-o soggetti a tutela a tuo carico. Puoi visualizzare lo storico degli appuntamenti prenotati.

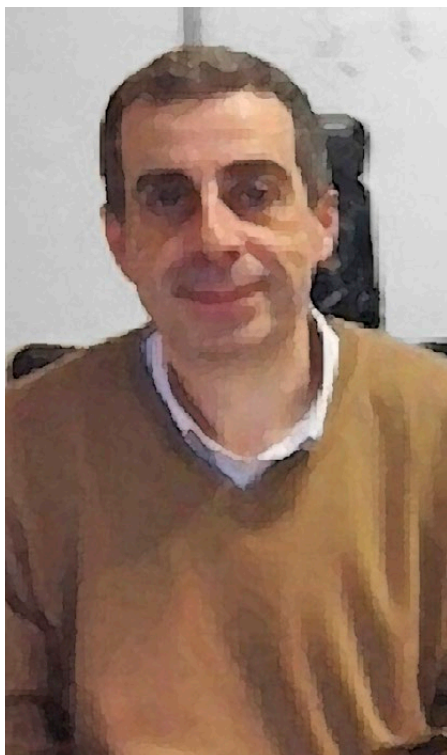
**PAGAMENTO:** Puoi visualizzare lo storico degli appuntamenti prenotati.

**DISDETTA:** il sistema conosce già i tuoi appuntamenti prenotati. Quindi puoi disdire e-o cambiare la prenotazione ancora più velocemente (puoi farlo anche per i minorenni e-o soggetti a tutela a tuo carico).

**PREZZO**  
Gratuita!

**CARATTERISTICHE**  
di ultima generazione per Smartphone e Tablet, sistemi Android, iOS e Microsoft mobile

## 5 domande a Fabio Vitali



**Fabio Vitali**, classe 1965.  
Professore ordinario al Dipartimento di Informatica,  
Scienza e Ingegneria dell'Università di Bologna e  
Coordinatore del Corso di Laurea in Informatica.  
Studia l'uso di formati documentali per ogni tipo di  
applicazione, in particolare l'utilizzo  
di linguaggi dichiarativi per caratterizzare  
applicazioni software di dati e documenti.

### OBIETTIVO SICUREZZA: CUP 2000 E LE SCELTE TECNOLOGICHE

L'App utilizza la logica applicativa esposta mediante JSON REST API e lo standard FHIR per la definizione delle risorse utilizzate (CUP 2000). Per la parte di pagamento online viene mostrata direttamente l'interfaccia con tecnologia HTML responsive. I dati di prenotazione sono esposti in modalità certification data. Per quanto riguarda il riconoscimento del cittadino, si utilizza l'Identity Provider servizi sanitari online RER, con Token di autenticazione JWT, che consente di gestire le molteplici possibilità di registrazione (utente anonimo, registrazione con App, registrazione con riconoscimento de visu - FSE). La App è stata realizzata da un fornitore di mercato.

### LA PROGETTAZIONE DI UN SISTEMA COME UN PALCOSCENICO DELLA REALTÀ

#### **D: Che cosa è l'idea drammaturgica dell'usabilità?**

R: E' un approccio per creare sistemi web usabili al 100%, senza particolari difficoltà. Come nella sceneggiatura di un film, si crea il cast di personaggi (in inglese, personas), l'ambientazione, la trama, il colore. Si usano questi componenti come sfondo sia dalla fase di analisi alla progettazione del sistema. L'obiettivo è quello di caratterizzare le esigenze degli utenti sulla base di una trama credibile che soddisfi al 100% un utente (fittizio) un po' problematico.

#### **D: Ciack si gira. Il protagonista**

R: Fondamentale è la specificità. Bisogna dargli un nome e cognome, un volto, delineare gli aspetti salienti della sua vita e soffermarsi sui particolari. Questo serve per dare al progettista un riferimento ed un'idea di utente ben caratterizzato. Quello che non deve accadere è che il progettista crei dei sistemi adatti solo a se stesso. Questo comporterebbe delle interfacce poco usabili per la maggioranza dell'utenza destinataria.

#### **D: Identikit**

#### **del personaggio che scaricherà la APP**

R: Ovviamente una app del fascicolo sanitario è destinata ad un'ampia fascia della popolazione. Ma se io dovessi scegliere un personaggio a cui ispirarmi per la progettazione, prenderei una persona occupata, diciamo tra i 30 e i 50 anni, con figli piccoli e/o genitori anziani, con uno stile di vita "mobile", molte pressioni esterne, poco tempo, particolare ma non eccessivamente, stimolante da caratterizzare. Gli scenari? Partirei dai servizi e dai contenuti offerti dal sistema.

#### **D: Suggerimenti per "raccontare" una App**

R: Spazio e tempo sono le parole chiave. Occorre geolocalizzare le informazioni, non solo proporre elenchi e classificare le informazioni in maniera tradizionale. E infine monitorare costantemente i comportamenti dei personaggi di riferimento, cercando di capire cosa vogliono, in quale momento, per quale scopo. L'analisi degli scopi dell'interazione è in assoluto una delle attività più difficili ma più utili nel progettare un'app.

#### **D: Come si posizionerebbe oggi Goffman rispetto alla analisi drammaturgica delle interfacce?**

R: E' una domanda interessante e profonda e non pretendo certo di dare una risposta veloce e comprensibile in poche righe. Parto dal fatto che, in ottica Goffmaniana, qualunque applicazione, anzi qualunque artefatto umano, andrebbe visto come un teatro all'interno del quale opinioni, desideri e teorie del progettista trovano una dimensione drammaturgica di esplicitazione di se stesse agli utenti. Ebbene, la teoria delle "personas" è un modo per "costringere" i progettisti a \*riconoscere\* questa dimensione teatrale e a pensare agli utenti come al pubblico pagante di questa rappresentazione.

### MONITORAGGIO ON LINE DEI TEMPI DI ATTESA

Come previsto dalla delibera regionale 1056/2015, **CUP 2000** ha realizzato il nuovo sistema di rilevazione tempi di attesa per visite ed esami diagnostici in Emilia Romagna. Il sistema è aggiornato ogni settimana ed è consultabile sul sito [www.tdaer.it](http://www.tdaer.it)

### APP TO THE FUTURE

E se è vero - come indicato nel rapporto della società di ricerca californiana App Annie - che il mercato delle app andrà a gonfie vele almeno fino al 2020 - anche in settori diversi rispetto ai più conosciuti - e considerando che Bologna è classificata tra le città più smart d'Italia, allora non resta che continuare a innovare e a offrire servizi di qualità ai cittadini della nostra regione.

# Sempre informati-**ca**?

Le cose da sapere



**Lo sapevi che... con il n. verde 800 033 033 puoi avere tutte le informazioni sanitarie e socio sanitarie senza fatica?** Basta una telefonata e saprai come: iscriverti al Servizio Sanitario Nazionale, scegliere il medico di famiglia o il pediatra per i tuoi figli, conoscere le condizioni di diritto alla esenzione dal pagamento del ticket, richiedere informazioni sulle vaccinazioni obbligatorie e facoltative, informarti sulle campagne di prevenzione o screening, cosa fare per garantire la copertura

sanitaria all'estero.

**Orario del servizio:** dalle 8.30 alle 17.30 nei giorni feriali e il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

**Lo sapevi che ... ti puoi fare inviare per mail il promemoria del tuo appuntamento sanitario?** Al termine della prenotazione telefonica (Ausl di Bologna) puoi chiedere l'invio al tuo indirizzo mail del promemoria dell'appuntamento e le eventuali avvertenze di specifica preparazione.

AI NOSTRI  
LETTORI GLI AUGURI DI  
**BUONA PASQUA**

**Lo sapevi che... che puoi scaricare on line la tua cartella clinica?** Si chiama Pronto Cartella, il servizio di consultazione web delle cartelle cliniche per l'Area Metropolitana Bolognese che - nel rispetto delle normative vigenti in termini di privacy e sicurezza- ti permette di scaricare [in una sezione del web la tua cartella clinica.](#)



## NEXT

appuntamenti del Comitato Scientifico di CUP 2000

### Viaggio nella Formazione

**CRISTINA UGOLINI**, Scienze economiche, Università di Bologna

**Il ruolo dell'informazione all'interno della teoria economica.** Uno dei principali vantaggi delle ICT risiede proprio nella loro capacità di ridurre i costi di transazione connessi alla produzione e allo scambio di servizi. Le tecnologie informatiche accrescono le capacità di elaborare le informazioni, riducono i vincoli tecnici all'adozione di assetti organizzativi alternativi, agevolano il processo di esternalizzazione

delle transazioni, permettono di migliorare la misurazione delle prestazioni. Per queste ragioni esse permetterebbero un maggior ricorso a meccanismi di mercato per il governo delle transazioni a scapito della gerarchia e quindi potrebbero favorire modelli più orientati al mercato. Va però anche chiarito che le tecnologie informatiche sono in grado di **promuovere l'utilizzo di forme organizzative reticolari**, consentendo la creazione e agevolando il mantenimento di rapporti relazionali di lungo periodo tra i partners del network. L'esame del ruolo delle ICT evidenzia come l'adozione combinata di sistemi sanitari basati su modelli integrati o a rete e altamente digitalizzati possa consentire di raggiungere ottimi risultati sul piano dell'**efficienza** e dell'**equità del servizio sanitario**. Riflessione più generale sui legami tra ICT e crescita economica, sul ruolo dell'e-Health all'interno dei moderni sistemi sanitari e sulla necessità che si diffondano adeguate analisi economiche capaci di guidare le decisioni di investimento pubbliche e private. Infatti, gli studi di valutazione economica in tema e-Health sono ancora sporadici, mentre **è davvero necessario disporre quanto prima di dati ed indicatori tempestivi e accurati e adottare un metodo di valutazione uniforme della sanità**

**elettronica** che permetta confronti utili tra possibili investimenti alternativi di risorse economiche scarse.  
(Spunti dalla lezione del 17 marzo del Corso di Alta Formazione eHealth 2016)

### Il programma 2016 di AssinterAcademy

Quest'anno, in forma innovata, AssinterItalia - l'Associazione delle società in house delle regioni italiane - propone il programma formativo AssinterAcademy, in collaborazione con il Politecnico di Milano, SDA Bocconi e la Spisa dell'Università di Bologna. Il Corso inizia in aprile e comprende due percorsi. L'eHealth (con 4 moduli da 16 ore): un aggiornamento teorico e programmatico rispetto alla diffusione delle reti eHealth del FSE e del Dossier sanitario in Italia e il Midap per la formazione manageriale. Ci saranno inoltre 4 workshop che costituiscono tappe significative di questo importante percorso formativo. I workshop saranno dedicati rispettivamente alle criticità nella diffusione del FSE, ai problemi della privacy, all'e-procurement innovativo e alla riorganizzazione delle società in house. Per ogni informazione: [www.assinteritalia.it](http://www.assinteritalia.it)