

Careggi Smart Hospital

nuovi servizi *#TicketAmico* e *SPID*

Il primo progetto in Italia di pagamento del ticket sanitario in completa mobilità, in una grande Azienda Ospedaliero-Universitaria. Integrazione della infrastruttura nazionale SPID.



Careggi Smart Hospital è un progetto dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi di Firenze che ha l'obiettivo di facilitare il rapporto con l'utenza, offrendo nuove modalità e canali di comunicazione ed accesso alle informazioni ed ai servizi sanitari digitali sicuri.

Careggi Smart Hospital è quindi una vera e propria roadmap di nuove progettualità e realizzazioni, che hanno l'unico scopo di semplificare la vita degli utenti attraverso l'uso della tecnologia, creando benessere per le persone e quindi migliorando la qualità della loro vita. Le azioni ad oggi messe in campo, attive e pienamente funzionanti sono, l'infrastruttura CareggiWiFi, la APP CareggiSmartHospital, il servizio di prenotazione senza attesa *#PrelievoAmico* ed il servizio *#AnticoagulanteAmico* per la gestione ed il monitoraggio dell'aderenza del paziente al trattamento farmacologico.

Ideati e progettati internamente all'Azienda, i servizi digitali sono offerti gratuitamente come soluzione multicanale, ovvero sono disponibili ai cittadini sia su App, su web e su Totem.

Il progetto **Careggi Smart Hospital** è la declinazione in Sanità dell'**Agenda Digitale Europea**, presentata dalla Commissione europea nel maggio 2010, sottoscritta da tutti gli Stati membri, che si sono impegnati al suo recepimento per creare un mercato digitale unico basato su internet veloce e superveloce e su applicazioni interoperabili.

I principali interventi dell'Agenda digitale italiana sono previsti nei settori: sanità digitale, PA digitale/Open data, istruzione digitale, identità digitale, digital divide, pagamenti elettronici e giustizia digitale. I due nuovi servizi che si aggiungono oggi al progetto **Careggi Smart Hospital** sono proprio nei settori dell'identità digitale e dei pagamenti elettronici.

SPID

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone. Si tratta di un sistema di autenticazione sicuro che garantisce la tutela dei dati personali in totale. Grazie a SPID vengono meno le decine di password, chiavi e codici necessari oggi per utilizzare i servizi online delle varie PA ed imprese. L'identità SPID è costituita da credenziali con caratteristiche differenti in base al livello di sicurezza richiesto per l'accesso. Esistono tre livelli di sicurezza, ognuno dei quali corrisponde a un diverso livello di

identità SPID. L'App Careggi Smart Hospital fin dal suo lancio nel 2013, garantisce sicurezza e tutela dei dati tramite un sistema personalizzato di one-time password (richiedibile solo attraverso la Carta Sanitaria Elettronica, relativo PIN e stampa QR-Code) ed associazione con il dispositivo mobile. Con questa ulteriore implementazione, abbiamo voluto rendere ancora più semplice, veloce e sicuro l'accesso ai nostri servizi, dando la possibilità di accedere ai nostri servizi con utente e password che il cittadino può utilizzare per tutti gli altri servizi della Pubblica Amministrazione.

#TicketAmico

Tra i servizi di e-government maggiormente richiesti dai cittadini c'è senz'altro quello dei pagamenti elettronici. In particolare, una volta allo sportello, il cittadino chiede sempre di più di poter scegliere una modalità di pagamento alternativa al contante (carte di credito, di debito, prepagate). Secondo quanto certificato dalla Banca d'Italia «Bollettino Sistemi di Pagamenti n° 27-2015» i cittadini che utilizzano almeno una volta al giorno o comunque più volte a settimana il Bancomat sono circa il 50% della popolazione italiana ed il 43% afferma di utilizzare la Carta di Credito con le stesse modalità. Tra tutte le tipologie di servizi (imposte, buoni mensa, mobilità, parcheggi, ecc.) i ticket sanitari vengono individuati dal 45,5% degli italiani come i pagamenti ricorrenti che potrebbero incentivare maggiormente l'utilizzo della moneta elettronica.

Pagamento elettronico del ticket sanitario vuol dire (per il cittadino e per la PA) :

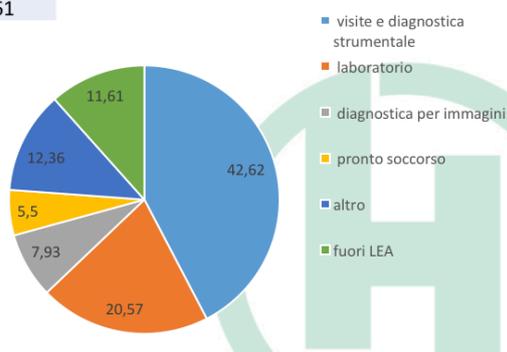
- libertà di scelta del canale
- esecuzione in via telematica e contestualità con l'erogazione del servizio
- trasparenza dei costi dell'operazione con informativa preventiva
- velocizzazione della riscossione degli incassi (esito in tempo reale e riconciliazione certa ed automatica)

Il ticket a Careggi:



Causale pagamento	percentuale
visite e diagnostica strumentale	42,62
laboratorio	20,57
diagnostica per immagini	7,93
pronto soccorso	5,50
altro	12,36
fuori lea*	11,61

causale pagamento ticket sanitario

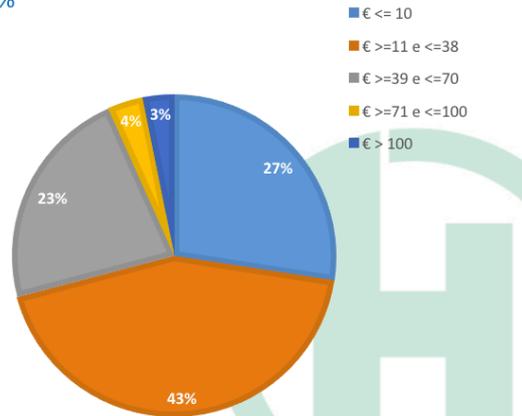


*odontoiatria, PMA, laser miopia, ecc.

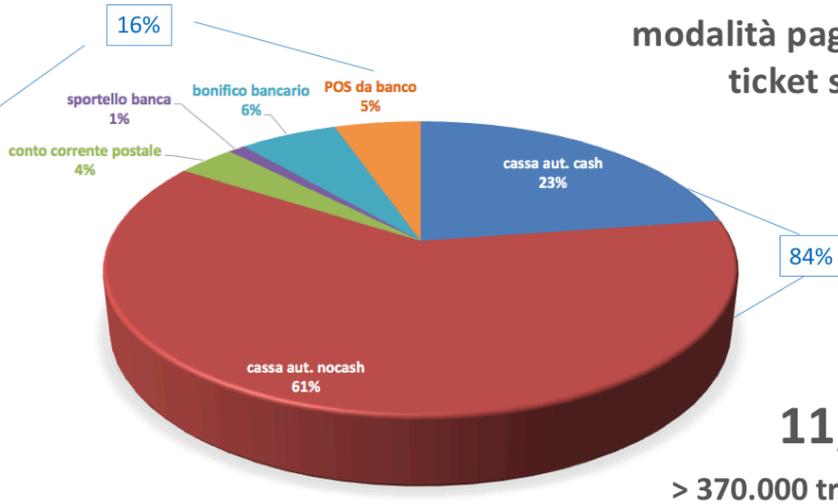


classi di importo	n. transazioni	% su totale transazioni
€ <= 10	92.829	27%
€ >=11 e <=38	146.914	43%
€ >=39 e <=70	76.023	22%
€ >=71 e <=100	12.198	4%
€ > 100	10.351	3%
totale transazioni	370.315	

importo pagamento ticket sanitario



modalità pagamento ticket sanitario



11,7 M€

> 370.000 transazioni

■ cassa aut. cash ■ cassa aut. nocash ■ conto corrente postale ■ sportello banca ■ bonifico bancario ■ POS da banco

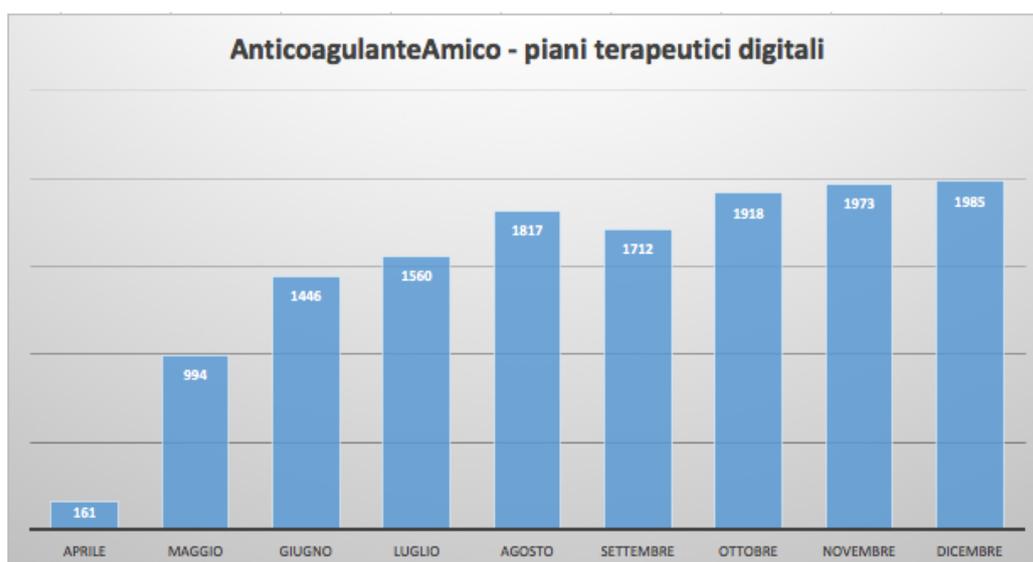
I numeri dell'innovazione

Fin dal lancio nel 2013 il progetto Careggi Smart Hospital è stato molto apprezzato dai cittadini ed i numeri sull'utilizzo sono in costante crescita.

Basti pensare che nella sola settimana dal 16 al 22 Gennaio u.s. sono stati **572** i **referti "ritirati" online**, comodamente da casa o dal lavoro, senza recarsi ad uno sportello ed in totale mobilità e sicurezza, tramite la APP Careggi Smart Hospital (così suddivisi: 325 referti di laboratorio, 127 referti di radiologia e 120 piani terapeutici TAO e NAO).

Sono stati invece oltre **29.000** gli utenti che hanno utilizzato il servizio di prenotazione **#PrelievoAmico** per accedere alla Piastra dei Servizi del Pad. 15. Pochi "click" sul sito web dell'Azienda o pochi "tap" sull'App di Careggi per prenotare online, comodamente da casa, il giorno e l'ora per il proprio prelievo del sangue ed accedere al servizio senza attesa.

Sono già circa 2000 al mese i piani terapeutici gestiti digitalmente con il servizio **#AnticoagulanteAmico**, con una curva di apprendimento rapidissima (servizio avviato nell'Aprile 2016) anche in una popolazione notoriamente anziana (età media pazienti in cura 73,6 anni).



Ideazione e progettazione :

AOUC - Area sviluppo, controllo e qualità dello Staff della Direzione Aziendale Careggi

Supporto tecnico amministrativo : Estar ICT

Partner tecnologico : TIM SpA e Dromedian S.r.l.

Ufficio stampa AOU Careggi
3492229339